

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE MEDICINA
UNIDAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

**Percepción de la enfermera sobre el clima
organizacional en Centro Quirúrgico del Hospital San
Juan de Lurigancho 2016**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro
Quirúrgico

AUTOR

Ines ARQUE NAVARRETE

ASESOR

María Jackeline CUELLAR FLORENCIO

Lima - Perú

2017

**PERCEPCION DE LA ENFERMERA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
2016**

*A Dios fuente de luz y sabiduría que
guía mi camino para vencer y hacer
posible el logro de mis metas*

*A mis adorados padres quienes me
apoyaron y orientaron con su
comprensión en mi vida profesional*

*A mis hermanos que con su cariño y
apoyo incondicional hicieron de mí una
profesional a cabalidad*

*A la UNMSM por acogerme en sus
aulas formándome y orientándome
para llegar a ser buen profesional*

*A mi asesora, por su valioso apoyo
incondicional y orientación brindada en
el desarrollo del presente estudio*

*Al Hospital San Juan de Lurigancho por
haberme dado las facilidades para
realizar y culminar la tesis*

ÍNDICE

	Pág.
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
PRESENTACION	x
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	01
1.1. Situación problemática	01
1.2. Formulación del problema	03
1.3. Justificación	03
1.4. Objetivos	04
1.4.1. Objetivo General	04
1.4.2. Objetivos Específicos	04
1.5. Propósito	05
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	06
2.1. Antecedentes	06
2.2. Base teórica	10
2.3. Definición de términos	32
CAPITULO III. METODOLOGÍA	33
3.1. Tipo y diseño de la investigación	33
3.2. Lugar de estudio	33
3.3. Población de estudio	33
3.4. Unidad de análisis	34
3.5. Criterios de selección	34
3.5.1. Criterios de inclusión	34
3.5.2. Criterios de exclusión	34
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7. Procedimiento para el análisis e interpretación de la información	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
4.1. Resultados	36
4.2. Discusión	47
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES	55
5.1. Conclusiones	55
5.2. Recomendaciones	57
5.3. Limitaciones	58
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	59
ANEXOS	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO		Pág.
1	Percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho.	37
2	Percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión estructura en Centro Quirúrgico del HSJL.	38
3	Percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad en Centro Quirúrgico del HSJL.	39
4	Percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión recompensa en Centro Quirúrgico del HSJL.	40
5	Percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión riesgo en Centro Quirúrgico del HSJL.	41
6	Percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión calor en Centro Quirúrgico del HSJL.	42
7	Percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión apoyo en Centro Quirúrgico del HSJL.	43

8	Percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión estándar de desempeño en Centro Quirúrgico del HSJL.	44
9	Percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión conflicto en Centro Quirúrgico del HSJL.	45
10	Percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión identidad en Centro Quirúrgico del HSJL.	46

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016.

Material y método: El método que se utilizó en el estudio será de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y método de corte transversal. La población estuvo conformada por los 30 profesionales de enfermería que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho. Para la recolección de datos se seleccionó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario.

Resultados: Del 100% (30), el 73.3% (22) regular, el 20% (06) excelente y el 6.7% (02) deficiente. En la dimensión estructura, el 46.7% (14) regular, el 33.3% (10) deficiente y el 20% (06) es excelente. En la dimensión responsabilidad, el 60% (18) regular, 20% (06) deficiente y 20% (06) excelente. En la dimensión recompensa, el 73.3% (22) regular, 20% (06) deficiente y 6.7% (02) excelente. En la dimensión riesgo, el 46.7% (14) regular, 33.3% (10) deficiente y 20% (06) excelente. En la dimensión calor, el 60% (18) regular, 26.7% (08) deficiente y 13.3% (04) excelente. En la dimensión apoyo, el 60% (18) regular, 26.7% (08) deficiente y 13.3% (04) excelente. En la dimensión estándares de desempeño, el 66.7% (20) regular, 20% (06) deficiente y 13.3% (04) excelente. En la dimensión conflicto, el 40% (12) deficiente, 33.3% (10) regular y 26.7% (08) excelente. En la dimensión identidad, el 53.3% (16) regular, 26.7% (08) excelente y 20% (06) deficiente.

Conclusiones: La percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional es regular en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho.

Palabras clave: *Percepción, profesional de enfermería, clima organizacional*

ABSTRACT

Objective: To determine the perception of the nursing professional about the organizational climate in the Surgical Center Service of the Hospital San Juan de Lurigancho – 2016. **Material and method:** The method used in the study will be quantitative, descriptive and Cross-sectional method. The population consisted of the 30 nursing professionals who work in the Surgical Center Service of the San Juan de Lurigancho Hospital. For data collection, the questionnaire was selected as the technique. **Results:** 100% (30), 73.3% (22) regular, 20% (06) excellent and 6.7% (02) deficient. In the structure dimension, the regular 46.7% (14), the poor 33.3% (10) and the 20% (06) is excellent. In the dimension responsibility, 60% (18) regular, 20% (06) deficient and 20% (06) excellent. In the reward dimension, 73.3% (22) regular, 20% (06) deficient and 6.7% (02) excellent. In the risk dimension, the 46.7% (14) regular, 33.3% (10) deficient and 20% (06) excellent. In the dimension heat, 60% (18) regular, 26.7% (08) deficient and 13.3% (04) excellent. In the dimension support, 60% (18) regular, 26.7% (08) deficient and 13.3% (04) excellent. In the standard performance dimension, 66.7% (20) regular, 20% (06) deficient and 13.3% (04) excellent. In the conflict dimension, 40% (12) deficient, 33.3% (10) regular and 26.7% (08) excellent. In the identity dimension, 53.3% (16) regular, 26.7% (08) excellent and 20% (06) deficient. **Conclusions:** The perception of the nursing professional about the organizational climate is regular in the Service of Surgical Center of the Hospital San Juan de Lurigancho.

Key words: *Perception, nursing professional, organizational climate*

PRESENTACION

El clima organizacional está determinado por la percepción que tienen los trabajadores de salud, es decir abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a la organización. Asimismo, refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio. Por ello, cuando se evalúa el clima lo que se hace es determinar mediante la percepción de los trabajadores acerca de las dificultades (conflictos y problemas), que existe en una organización e influencia que ejercen la organización, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de calidad de los objetivos institucionales.

El presente estudio titulado “Percepción de la enfermera sobre el clima organizacional en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho”, tiene como objetivo determinar la percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional, con el propósito que los resultados estén orientados a proporcionar información actualizada a las autoridades y al personal de enfermería a fin de contribuir al diseño e implementación de planes de mejora de la calidad de atención de enfermería.

El estudio consta de Capítulo I. Introducción: en el que se expone la situación problemática, formulación del problema, justificación e importancia, objetivos y propósito. Capítulo II. Marco Teórico: que incluye a los antecedentes, bases teóricas, definición operacional de términos. Capítulo III. Metodología: en el que se presentan el tipo y diseño de investigación, lugar de estudio, población de estudio, unidad de análisis, muestra y muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimientos para el análisis e interpretación de la información. Capítulo IV. Resultados y Discusión. Capítulo V: Conclusiones, Recomendaciones y Limitaciones. Finalmente las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática

En una realidad sumamente competitiva, las organizaciones no pueden quedarse atrás, debiendo implementar, constantemente, sistemas que mejoren el desempeño de su personal, para lograr ser productivas y rentables. Por ello el clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización o institución, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos y colectividades; el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización. ¹

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él; donde el clima organizacional, puede impactar significativamente los resultados.; es decir, puede hacer la diferencia entre una institución de salud de buen desempeño y otra de bajo desempeño laboral. ²

Las personas en las instituciones laborales se ven expuestas a una serie de estresores organizacionales que, según como sean vividos, resueltos y afrontados, determinan la respuesta individual, que afecta la productividad, la calidad de atención y por ende la satisfacción de los trabajadores, provocando en el prestador de salud el desgaste y la insatisfacción profesional. ³

Por ende, un buen clima organizacional y un desempeño laboral constituyen una mejora en la vida no solo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son relevantes, pues cuidan la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregan una atención de calidad y para ello deben estar satisfechas en su trabajo. ⁴

Es fundamental destacar que los trabajadores son pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones, de tal forma que la buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo de trabajo.⁵

A través del estudio del clima organizacional se logran identificar elementos claves que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo.⁶

En el Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho, los profesionales de enfermería presentan conductas que no corresponden al patrón que debe regir frente a las situaciones laborales como son respuestas inadecuadas, escaso trabajo en equipo, labores limitadas al horario de trabajo, conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, dificultades con la enfermera jefe y con sus pares, entorpeciendo la comunicación, armonía, tornándolo dificultoso y poco gratificante.

Asimismo, existe carencia de los esfuerzos de sus integrantes por crear y mantener un clima organizacional de suma comunicación, por las jornadas prolongadas y rotativos por turnos, las labores asistenciales no son valoradas por el jefe del servicio; esto se refleja por no tener facilidades de horario asignados, preferencias por algunas colegas, dándoles áreas tranquilas a los mismos profesionales de enfermería, en lugar de reparto rotativo, o incluso con desventajas por ser personal contratado. Sumado a ello, el congestionamiento del personal de enfermería; en cuanto a los ambientes, iluminación inadecuada, exceso de calor o frío, instalaciones defectuosas, equipos biomédicos con fallas de funcionamiento, riesgos de accidentes e infecciones intrahospitalarias, servicios higiénicos en mal estado e inclusive insuficiente para el personal de enfermería.

Al interactuar con los profesionales de enfermería refieren que: "el turno mañana es agotador", "cansa ir a todos los cursos, congresos que realiza el hospital", "no se disfruta los días de descanso por el trabajo asignado", "todo te están supervisando si cometes algún error te llaman la atención y cuando haces algo bueno no dicen nada", "hay preferencias entre algunos profesionales de enfermería", "existe ausentismo del personal por descansos médicos", "no hay incentivos", "hay competencia interna entre las enfermeras"; entre otras expresiones.

Por lo anteriormente mencionado, estas condiciones crean una mayor insatisfacción en las enfermeras lo cual repercute en el deterioro del clima organizacional que perciben los profesionales de enfermería afectando en la atención y en la unidad quirúrgica trayendo consecuencias negativas, tanto para la vida personal y laboral; repercutiendo en los pacientes y la sociedad en general.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016?.

1.3. Justificación

El presente estudio se justifica ya que el clima organizacional influye en el comportamiento del profesional de enfermería que labora en las organizaciones en la búsqueda de la eficiencia, eficacia e innovación; a fin de facilitar un apropiado ambiente de trabajo para ofrecer una atención de calidad con una apropiada relación interpersonal, favoreciendo una eficacia en el cuidado, seguridad y máxima calidad de vida. Asimismo, propiciador de una motivación profesional del cuidado cálido y humano.

En el aspecto laboral, el estudio de investigación es de gran relevancia en el ámbito laboral y especialmente en el ámbito sanitario, enfocado en beneficio de enfermería, la institución de salud, los pacientes y usuarios; asimismo, con los hallazgos encontrados se podrá identificar el clima organizacional de los profesionales de enfermería; a fin de que con ello se hagan las correctivas necesarias a fin de conseguir que los profesionales de enfermería se desenvuelvan en ambiente lleno de armonía y calidez.

En el aspecto práctico, la relevancia del estudio radica en el derecho del profesional de enfermería como persona y en la obligación del ente directivo, de proporcionar un medio favorable para la productividad, confianza, sentido de superación y bienestar, son la base de un comportamiento exitoso y del círculo virtuoso de la mejora incesante y bienestar de las organizaciones. Por lo tanto, se puede manifestar que las personas felices se concentran positivamente en su bienestar, evitan accidentes y reducen el ausentismo en el trabajo, atraen mejores ingresos y beneficios a su vida personal y laboral.

Los resultados del estudio aportarán elementos concernientes al clima organizacional en el profesional de enfermería que laboran en centro quirúrgico, un medio donde las profesionales requieren dedicación, interés, perseverancia, responsabilidad y alto sentido de bienestar con lo que viven y hacen, como prerrequisito para ofertar calidad en el servicio. La identificación de puntos críticos en los componentes del clima organizacional: liderazgo, motivación, trabajo en equipo y otros, serán punto de partida para el establecimiento de alternativas de intervención con propósito de mejora.

1.4. Objetivos

Objetivo General

Determinar la percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016.

Objetivos Específicos

- a) Identificar la percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión estructura en Centro Quirúrgico del HSJL.
- b) Identificar la percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad en Centro Quirúrgico del HSJL.
- c) Identificar la percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión recompensa en Centro Quirúrgico del HSJL.
- d) Identificar la percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión riesgo en Centro Quirúrgico del HSJL.
- e) Identificar la percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión calor en Centro Quirúrgico del HSJL.
- f) Identificar la percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión apoyo en Centro Quirúrgico del HSJL.
- g) Identificar la percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión estándar de desempeño en Centro Quirúrgico del HSJL.
- h) Identificar la percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión conflicto en Centro Quirúrgico del HSJL.
- i) Identificar la percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión identidad en Centro Quirúrgico del HSJL.

1.5. Propósito

Los resultados del estudio favorecerán la retroalimentación de los procesos que determinan comportamientos organizacionales, permitiendo; además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los enfermeros y en su desempeño laboral; por ende, permitirá la concientización en la formación de nuevas generaciones de enfermeras(os), con mayor dedicación al ambiente de trabajo y la satisfacción laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales:

Vera M, Samudio M; en el 2013, en Asunción Paraguay, realizaron un estudio sobre: *Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social*. El objetivo fue evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social (IPS), desde la perspectiva de la enfermera asistencial. El método utilizado fue cuantitativo, descriptivo y analítico, utilizando una muestra de 188 enfermeras/os asistenciales. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación del instrumento “Encuesta de clima organizacional”. Las conclusiones fueron entre otros que:

“Los resultados del presente estudio reflejaron que la satisfacción en los siguientes factores: especialidad donde cumple funciones cada una de las enfermeras y la imagen gerencial de la enfermera jefe. Revelaron insatisfacción infraestructura edilicia, falta de cursos de capacitación como oportunidad para el desarrollo personal y profesional, inequidad salarial y falta de alcance de beneficios económicos adicionales al salario. El clima organizacional del profesional de enfermería en los hospitales regionales se percibe, en general, como positivo porque existen posibilidades de modificar los factores que favorecen una mejora en las condiciones laborales”.⁷

Caligiore I, Díaz J; en el 2013, en Maracaibo Venezuela, realizaron un estudio titulado: *Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso*. El objetivo fue realizar un diagnóstico sobre el clima organizacional existente en las escuelas de Enfermería, Nutrición y Medicina de la Facultad de Medicina de la Universidad de Los Andes. La población fue de 311 docentes activos y la muestra de 86 individuos. Las conclusiones fueron entre otras que:

“No hubo diferencias significativas entre Medicina y Enfermería referente a la variable Desempeño Docente, aunque si con Nutrición, lo que podría estar relacionado con el estilo gerencial y la calidad de las relaciones interpersonales. Se concluye sobre la necesidad de adecuar la estructura organizativa a las funciones sustantivas de la universidad, facilitando la coordinación y la ejecución de las decisiones”.⁸

Deza M; en el 2011, en Barcelona España, realizó un estudio titulado: *Influencia del clima organizacional en la motivación del personal asistencial de enfermería médica quirúrgica*. El objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en la motivación de los profesionales de enfermería del Hospital Universitario de Bellvitge. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La muestra fue de 108 profesionales de enfermería. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Las conclusiones fueron entre otras que:

“El tiempo para poder coordinar con los profesionales de enfermería, la cumplimentación del cuestionario por la diversidad de turnos y horarios, y el cansancio de los profesionales en la cumplimentación de cuestionarios sin tener feed-back en los resultados obtenidos”.⁹

Vega J; en el 2011, en San José Costa Rica, realizó un estudio titulado: *Evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los departamentos de Odontología de la Región Huetar Norte*. El objetivo fue analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los sujetos de estudio fueron los colaboradores de los Departamentos de Odontología de la Región Huetar Norte. Para obtener la información se aplicó como instrumento un cuestionario a quienes laboran en esos Departamentos. Las conclusiones fueron entre otras que:

“Se notó compañerismo y capacidad de trabajar bajo presión sin detrimento de las relaciones interpersonales. La mayoría de los colaboradores consideraron que -en esta Región- no existen posibilidades de ascenso o superación profesional. Además, concordaron en que la implementación y ejecución de un plan formal de capacitación e incentivos, con la participación de colaboradores y coordinadores, favorece el mejoramiento del clima laboral y su satisfacción personal”.¹⁰

Recio R, López H, Martínez E; en el 2010, en Potosí: México, realizaron un estudio sobre: *Clima organizacional y compromiso de los empleados en el Hospital General de Rioverde San Luis de Potosí*. El objetivo fue identificar el clima organizacional que más contribuyen con el compromiso organizacional. El estudio fue transversal, descriptivo y correlacional. La población fue de 352 empleados. Las conclusiones fueron entre otros que:

*“Existe relación entre el compromiso afectivo con todas las dimensiones del clima organizacional, y el compromiso normativo solo con motivación y reciprocidad, únicamente el compromiso de continuidad mostró relación con la participación. Asimismo, no se encontró relación alguna entre las variables sociodemográficas con las dimensiones de compromiso organizacional, correlacionaron únicamente con motivación con la antigüedad del puesto”.*¹¹

Antecedentes Nacionales:

Calcina M; en el 2015, en Lima Perú, realizó un estudio titulado: *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros. Se utilizó el enfoque cuantitativo, método descriptivo, corte transversal, y nivel aplicativo. La muestra estuvo constituida por 35 enfermeras, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Las conclusiones fueron entre otras:

*“El clima organizacional según los enfermeros en su mayoría es regular referida a la recompensa, apoyo y conflicto y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas”.*¹²

Alvarado C; en el 2014, en Lima Perú, realizó un estudio titulado: *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval*. El objetivo fue analizar las relaciones entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente. La población estuvo constituida por 234 personas entre médicos y enfermeras. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Las conclusiones fueron entre otras que:

“El clima organizacional y la cultura de seguridad se encuentran relacionados significativamente, se ha encontrado que los médicos valoran mejor el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que las enfermeras. El análisis correlacional entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente indican que existen correlaciones significativas entre los totales de estas variables”.¹³

Arias W, Arias G; en el 2014, en Arequipa: Perú, realizaron un estudio titulado: *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado*. El objetivo fue valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se trabajó con un diseño correlacional. El estudio se realizó en una muestra de 45 trabajadores y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Las conclusiones fueron entre otras que:

“Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada”.¹⁴

Monteza N; en el 2012, en Chiclayo Perú, realizó un estudio titulado: *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital ESSALUD Chiclayo*. El objetivo fue analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital ESSALUD Chiclayo. El estudio fue de enfoque cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal; en una población de 46 enfermeras asistenciales. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios estructurados, cuyas conclusiones fueron entre otros que:

“Las enfermeras consideran que existe un clima laboral medianamente favorable y satisfacción medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis X², determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. Se infiere que el clima laboral y satisfacción laboral son pilares fundamentales en organizaciones competitivas. Cualquier variación afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran”.¹⁵

Sánchez A; en el 2010, en Trujillo Perú, realizó un estudio titulado: *Clima organizacional en el Hospital Regional Docente de Trujillo*. El objetivo fue conocer la percepción sobre el clima organizacional en la institución. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal. Se evaluaron 266 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Las conclusiones fueron entre otras que:

*“La percepción sobre el clima organizacional es buena, de los cuales corresponde a profesional y técnicos en enfermería, así como el mayor porcentaje de trabajadores nombrados es de sexo femenino, mientras que el menor porcentaje es en contratados varones. Otro dato arrojado es acerca del mayor porcentaje que predomina en los trabajadores contratados, y en mínimo porcentaje”.*¹⁶

Los estudios revisados, han permitido diseñar la estructura de la base teórica y la metodología; por lo que es importante realizar el estudio, ya que a partir de sus resultados permitirá diseñar y/o elaborar planes de mejora que contribuyan a mejorar el clima organizacional en sus dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándar de desarrollo, conflicto e identidad; contribuyendo al desarrollo personal, profesional e institucional u organizacional; sino también en la satisfacción del usuario.

2.2. Base Teórica

1. GENERALIDADES SOBRE LA PERCEPCIÓN

Sánchez, refiere a la impresión que tiene el cliente o usuario(a) respecto al logro que se cumplen sus expectativas, en la satisfacción de sus necesidades, por parte del personal de enfermería o del profesional de enfermería.¹⁷

Según Goldstein, la percepción es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema.

Asimismo, es el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos.¹⁸

Según Lillo, la percepción es “un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos es obviamente algo más que una imagen del mundo, proporcionando por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe conocimiento, necesidades, intereses y emociones que puedan influir en forma positiva y negativa”.¹⁹

Características de la percepción

A continuación, mencionaremos los más importantes:²⁰

- **La percepción es un proceso mediatizado.** Son las representaciones, las cuales no se forman de manera directa, se necesita la mediación o participación de varios factores como lenguaje, memoria, intereses, afectos, necesidades, etc. Por ello, los conocimientos y experiencias sociales, acumulados por el hombre en su desarrollo individual y/o social, condicionan nuestras formas de percibir la realidad.
- **La percepción es un proceso activo.** Pues las emociones o estados de ánimo influyen en nuestras valoraciones perceptuales; la motivación, pues el percibir responde a motivos y necesidades del sujeto; y el lenguaje, medio para la codificación de nuestras percepciones.
- **La percepción es un proceso de carácter interactivo.** Se va a producir cuando exista una relación, interacción con el objeto a conocer y cuando hablamos de objetos nos referimos a alguna persona, animal, cosa, situación, etc. Que representa una serie de cualidades y con el cual nosotros establecemos un acto de percepción.

- **La percepción se realiza ante la presencia directa y actual del estímulo.** Es la representación mental que te formes dependerá de la experiencia del pasado, y por ello la actividad mental se llama recordar, la cual es parte del proceso denominado memoria.

Funciones de la percepción

La percepción presenta las principales funciones:²⁰

- **Integrar.** La percepción permite configurar un conjunto de cualidades obtenidas a través de las sensaciones, las cuales permiten estructurar la imagen o percepto. Ejemplos: al percibir visualmente un objeto integramos datos sensoriales como color, tamaño, forma, distancia, etc.; o al estar ante un plato con comida integramos información visual, olfativa y gustativa.
- **Interpretar.** La función interpretadora consiste en que la percepción las imágenes que formamos tienen un significado para nosotros, por lo cual tratamos de incluirla dentro de una categoría de objetos.
- **Discriminar.** Al realizar esta actividad, la percepción permite diferenciar un objeto o evento de otros objetos o eventos de la realidad.

Mediante la percepción la conciencia capta un objeto cuya realidad reconoce como existente fuera de ella. Este proceso implica que un objeto se ubica distante del individuo o en su organismo, pero existe, y no es un mero producto de su psiquismo, es decir, que no puede confundirse con las imágenes y representaciones de la memoria; estimula de manera sensible a los órganos sensoriales y se objetiva con caracteres propios y permiten su identificación.

Proceso de la percepción

Es un proceso complejo y pasa por los siguientes momentos:²⁰

- **Análisis del objeto.** - En la percepción del mundo un primer momento importante en el análisis del objeto a través de los sentidos. Los cuales descomponen los diversos elementos o partes de la estructura percibida. Así, por ejemplo, al percibir un libro, nuestros sentidos analizan los datos sensoriales como forma, tamaño, color, brillo, distancia, etc.
- **Selección y síntesis.** - El segundo momento, en el proceso de la percepción, es cuando, después de haber analizado sensorialmente el objeto percibido, pasamos a la selección y síntesis de las características de un objeto. En este nivel formamos o configuramos la imagen o percepto. Es decir, conforme vamos analizando o describiendo el objeto, algunas o casi todas sus cualidades aisladas, vamos configurando una representación mental de dicho objeto percibido.
- **Verificación.** - El último paso en el proceso de la percepción se denomina verificación. Ahora bien, en qué consiste. Supón que llegas por primera vez a una ciudad. Comienzas a pasear por sus calles, parques, observas a las personas (que, obviamente, son desconocidas), pero de repente de entre un grupo de personas te llama la atención un rostro de ciertas cualidades conocidas (formas de ojo, boca, rostro, tipo de cabello), te formas una primera representación o imagen de aquel, no solo del rostro de la persona, sino de toda la persona y, al cabo de unos segundos, reconoces que esa persona es un compañero de estudios que hace años.

Medición de la percepción

Se realizó un instrumento con el fin de medir la percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional, donde se toman en cuenta nueve dimensiones:²¹

- Estructura, es la percepción acerca de reglas, procedimientos, etc., a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

- Responsabilidad, es la percepción acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
- Recompensa, es la percepción sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.
- Riesgo, es la percepción acerca de los desafíos, promueve aceptación de riesgos para lograr objetivos propuestos.
- Calor, es la percepción acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones entre pares.
- Apoyo, es la percepción sobre la existencia de un espíritu de ayuda, el énfasis está puesto en el apoyo mutuo.
- Estándar de desarrollo, es la percepción acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
- Conflicto, es la percepción de opiniones discrepantes, no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- Identidad, es la percepción de pertenencia a la organización y la sensación de compartir objetivos personales con la organización.

La percepción del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. Asimismo, la importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.²²

Las percepciones son realmente evaluaciones y que están influidas por los atributos personales y situacionales de los miembros de la organización. Otros autores refuerzan la tendencia a medir el clima organizacional argumentando que las diferencias pueden significar algo importante para la organización. Asimismo, la medición de la percepción de las enfermeras sobre el clima organizacional, se basa en la Escala Tricotómica (desacuerdo, indeciso y de acuerdo), cuyo valor final fue la percepción deficiente, regular y excelente.²³

2. CLIMA ORGANIZACIONAL

Hoy en día, ha surgido el interés por parte de las organizaciones, conocer el clima organizacional y como los empleados perciben sus ambientes laborales, esto debido a que conforme transcurre el tiempo se va evolucionando en las organizaciones, dándole una mayor importancia a la comodidad de los empleados, además con este tipo de estudios conocerán como se sienten en sus trabajos y cómo influye el ambiente de trabajo en relación con su compromiso hacia la organización.

Para definir clima organizacional, se tiene en cuenta que se refiere a las características del ambiente de trabajo, que repercuten en el comportamiento laboral, utilizando como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en dicho ambiente.

El clima organizacional, son todas aquellas características del ambiente organizacional que son percibidas por los empleados y predisponen su comportamiento. Se asume que el clima es un factor determinante en el logro de los objetivos de las instituciones, incluyendo las de salud.²⁴

Por ende, el clima organizacional proporciona información sobre valores, actitudes y creencias de las personas, además de ayudar a buscar un continuo mejoramiento del ambiente de la organización. Por otra parte, el compromiso organizacional es un tema que resulta trascendente en las organizaciones.²⁵

El clima organizacional como aquellas características del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. En el contexto de la enfermería como sistema organizativo que direcciona las acciones del recurso profesional para ofrecer cuidados de calidad a los usuarios, el clima organizacional puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de enfermeras y enfermeros, propiciador de motivación, satisfacción, mayor productividad, aumento de compromiso y lealtad con la organización y, por ende, con el desempeño profesional.²⁶

Asimismo, el clima organizacional se refiere a las propiedades del ambiente de trabajo que perciben los empleados como características de la naturaleza del ambiente del trabajo.²⁷

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización y estrechamente ligado al grado de motivación de empleados.²⁸

El clima organizacional es la percepción de cómo se siente trabajar en un ambiente en particular. Es la “atmósfera” de un lugar de trabajo e incluye una mezcla compleja de normas, valores, expectativas, políticas y procedimientos que influyen en modelos de conducta individuales y de grupo. Un clima positivo en la organización crea un lugar fácil y cómodo para trabajar, como resultado las enfermeras (os) de atención directa.²⁹

En los conceptos citados se evidencia plena correspondencia. Por un lado, el clima es una percepción personal de las características del ambiente de trabajo que facilitan y hacen más agradable la ejecución de la labor profesional que a su vez, los motiva a ser más productivos, cuando existe un clima favorable para el desempeño de las funciones clínicas y el reconocimiento personal por las actividades cumplidas.³⁰

El clima organizacional representa la diferencia en los niveles de actuación profesional de enfermería, influye en la motivación, también, promueve el cambio de la cultura en la organización, es decir, normas, valores, creencias y presunciones acumuladas en el tiempo, son flexibilizadas y clarificadas con los miembros del equipo, para que cada uno, sepa lo que se espera de ellos, sientan el desafío por realizar un trabajo competitivo y altamente productivo, que al mismo tiempo les ofrece satisfacción.

En el contexto de la unidad clínica en estudio, las enfermeras y enfermeros de atención directa pueden tener percepciones distintas sobre el clima organizacional según sea su actuación y compromiso por las actividades asignadas, por el sentimiento que tengan hacia la organización y sus líderes, por las condiciones laborales que median el desempeño laboral.

Finalmente, la consideración de un clima como beneficioso o perjudicial por parte de los integrantes de la organización, va a depender de las percepciones que realicen los miembros de la misma, quienes suelen valorar como, adecuado cuando permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral y, de esta forma aporta estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales.³¹

Importancia del clima organizacional

El clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática. Las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.³²

La implementación del estudio de clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto, muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional. Al evaluar el clima se conoce la percepción que tiene de la situación actual de las relaciones, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

Características del clima organizacional

Son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan y desarrollan sus miembros:

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos y el desempeño de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas, planes de gestión, etc.).

Consecuencias del clima organizacional

Un clima organizacional saludable o no saludable, influye positiva o negativamente en la organización y depende de la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar el sentimiento de logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc. Entre las consecuencias negativas podemos señalar a la inadaptación, alta rotación, ausentismo poca innovación, baja productividad, etc.

El clima organizacional junto con las estructuras, características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Un clima organizacional saludable fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y se expresan como conductas compartidos.³³

3. CLIMA ORGANIZACIONAL DE ENFERMERÍA

Para definir clima organizacional, de enfermería tenemos que comprender, que éste se refiere a las características del ambiente de trabajo, que repercuten en el comportamiento laboral del profesional de enfermería, utilizando como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en dicho ambiente.³⁴

El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.). Al analizar el clima organizacional de enfermería es importante tener presente los elementos básicos que dicho concepto incluye:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características del clima organizacional son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma institucional.

Tipos de clima organizacional de enfermería

El clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales, e incluso las características formales de la organización y el comportamiento individual; este enlace se deriva del hecho que el comportamiento de los trabajadores de salud va a depender de la evaluación subjetiva que ésta haga tanto del ambiente, como aspectos objetivos concretamente reales de éste. De acuerdo con la Teoría del Clima Organizacional de Likert, se dan los siguientes:³⁵

- **Clima autoritario-explotador:** La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en el nivel directivo y se distribuyen de manera descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de órdenes e instrucciones específicas.
- **Clima autoritario-paternalista:** Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman a nivel directivo, pero algunas se toman en los escalones inferiores, bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados; sin embargo, da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.
- **Clima participativo-consultivo:** Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus colaboradores, permite a los empleados tomar decisiones específicas; se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes. Esta atmósfera está caracterizada por el dinamismo y administración funcional en base a los objetivos por alcanzar.

- **Clima participativo-en grupo:** Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus colaboradores, existen buenas relaciones entre ambos, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados.

Un clima organizacional positivo y estable, es una inversión a largo plazo, los gerentes deben tener presente que el medio forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida importancia. Una organización con disciplina rígida, ejerciendo demasiadas presiones al personal, sólo obtendrá logros a corto plazo, determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, productividad y satisfacción laboral. Una organización que tiene implícito el éxito y efectividad es aquella que logra aumentar su productividad y a su vez, persigue una óptima integración entre necesidades de sus empleados y la organización.³⁶

Dimensiones del clima organizacional de enfermería

Según, Litwin y Stinger (2010), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima organizacional, tales como:

Estructura: Esta se refiere a las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es el respeto a los canales formales que se encuentren en la organización, es decir, los canales de comunicación y de mando ya sean, verticales u horizontales. En otras palabras, esta dimensión muestra la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.³⁷

Según, Litwin y Stinger (2010), representa la percepción de los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

Asimismo, el resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización visualice y controle el efecto sobre el ambiente laboral. La conformación de una adecuada estructura organizacional en la empresa, facilita o dificulta el flujo de las comunicaciones, aspecto transcendental en cualquier tipo de comunidad que aspire a convivir de la mejor manera.

Responsabilidad: Es la que resalta la percepción que tiene el individuo sobre sí mismo, es decir, sobre la presión y el compromiso que tienen con el trabajo encomendado, el tomar decisiones por sí solo, el crear sus propias exigencias y responsabilidades. Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo, la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecho, es decir, sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo del trabajo.³⁷

Según, Litwin y Stinger (2010), es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

Asimismo, este aspecto necesariamente va siempre ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores.

Para cada uno de nosotros, independientemente del cargo que ocupemos o del oficio que realicemos, si estamos desarrollando la actividad que nos place hacer, nuestra labor siempre será importante, manteniendo la idea de que estamos haciendo un aporte importante a la organización, y esa importancia la medimos con una relación directa vinculada con el grado de autonomía asignada, los desafíos que propone la actividad y el compromiso que asumamos con los mejores resultados.

Recompensa: Es aquella dimensión que expresa la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. Es decir, la recompensa monetaria, no lo es todo, también una felicitación o un estrechar de manos o abrazos, son recompensas, debido a que afianzan el compromiso y dedicación del individuo.³⁷

Según, Litwin y Stinger (2010), corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.

Un salario justo acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar de que a pesar del salario justo y resultados del trabajo logren el equilibrio esperado; es decir, reconocimiento adicional. Asimismo, un incentivo son pagos realizados a sus trabajadores, ya sean éstos monetarios o no monetarios, ahora bien, estos incentivos se entremezclan con los intereses que difieren de un empleado a otro, es decir, no siempre un incentivo será de utilidad en la creación de compromiso, es de esta forma, como la organización debe orientar sus esfuerzos a la potenciación de lo conocido como equilibrio organizacional, que guarda relación con la capacidad que posee la institución para encontrar

acertados incentivos que sean un aliciente para la generación de elementos motivacionales en los participantes.

Riesgo: Esta dimensión, se refiere al sentimiento que tiene los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. Las condiciones ambientales en cuanto al riesgo o toma de riesgo son importantes determinantes de motivación al logro y la conducta relacionada con el mismo.

Aquellas organizaciones en las que el clima organizacional imperante, no permite tomar ciertos riesgos que implique retos, debilitan la motivación y la conducta asociadas al logro. Se considera que esta dimensión es sumamente importante, ya que, si no se asumen riesgos, entonces, la organización no innovará, se estancará y morirá en el tiempo.³⁷

Según, Litwin y Stinger (2010), corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

Asimismo, en la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización. Los riesgos siguen siendo como son una consecuencia de una mala organización y gestión, así como de un pobre contexto social del trabajo, un estudio de clima organizacional previo puede ayudar a prevenirlos antes de que salte la voz de alarma.

Calor: Esta dimensión hace referencia a la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. Diversos estudios resaltan la importancia de las relaciones interpersonales dentro de la organización, para que pueda cumplir sus metas y objetivos, sin esto se estará creando un clima hostil e intranquilo, donde el trabajador tendrá la percepción de su trabajo es una carga, lo cual interferirá en su desempeño laboral. ³⁷

Según, Litwin y Stinger (2010), es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

Asimismo, el calor se fundamenta en la percepción acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización e informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que puede dar entre los miembros de una organización.

Apoyo: Considera que, a mayor estructura, menores son los niveles de cordialidad y apoyo. Por su parte, concluyeron que cuando la gerencia da apoyo al individuo, lo anima y estimula, este enfrenta su miedo al fracaso y por ello, incrementa su confianza para lograr altos niveles de motivación al logro. Por ende, la conducta del supervisor debe estar orientada hacia las relaciones amistosas, trato mutuo, respeto y cordialidad hacia sus empleados. El supervisor que se orienta hacia el empleado, establece una relación de apoyo con sus subordinados tomando un interés personal hacia ellos. ³⁷

Según, Litwin y Stinger (2010), es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa.

Asimismo, es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo. el apoyo y la confianza; es decir, los procesos de colaboración, el apoyo y la calidad de las relaciones interpersonales propician un ambiente satisfactorio, donde hay afecto y familiaridad entre las personas y confianza hacia la organización e institución.

Estándares de desempeño: Esta dimensión refleja la percepción que tienen los miembros sobre el hincapié que hacen las organizaciones sobre las medidas o pautas de rendimiento, es decir, la importancia de percibir claramente el establecimiento de objetivos para el cumplimiento de metas, así como, patrones o medidas de desempeño, que permitan la evaluación de los miembros de la organización. Es muy importante, debido a que muchas veces las personas con alta capacidad de poder no se ven motivadas por altas exigencias a menos que implique el reconocimiento y status que los llevan a tener control y poder.³⁷

Según, Litwin y Stinger (2010), esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización. Un estándar, establece un parámetro o patrón que indica su alcance o cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad.

Asimismo, esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización. Los estándares de desempeño; es decir, el entrenamiento y desarrollo de las habilidades del empleado es un factor importante para con su trabajo cumpla los objetivos propuestos y las exigencias de rendimiento.

Conflictos: Esta dimensión se basa en el hecho de que los miembros de la organización puedan discutir y resolver sus discrepancias, respetando y aprendiendo a escuchar las opiniones de sus contrapartes, sin importar el grado jerárquico al cual pertenecen y así lograr solucionar en conjunto los diferentes problemas.

La resolución de conflictos es uno de los procesos más importantes envueltos en la diferenciación e integración de funciones de una organización y que las vías de resolución de conflicto tienden a ser excelentes indicadores de la efectividad en la integración dentro de las organizaciones complejas.³⁷

Según, Litwin y Stinger (2010), el sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evita que se genere el conflicto.

Asimismo, el conflicto será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo, bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores. El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen, un determinado momento dentro de la organización, las comunicaciones fluidas entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evitan que se genere el conflicto.

Identidad: Esta dimensión, como su nombre lo indica, muestra el grado de identificación y el nivel de lealtad que tienen los individuos con la organización, es decir, al sentimiento de pertenencia que tienen los individuos hacia su organización, comprometiéndose cada vez más y dando lo mejor de sí para el éxito propio y de la empresa.³⁷

Según, Litwin y Stinger (2010), el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. Hoy día la conocemos como Sentido de Pertenencia. Es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización.

Asimismo, la identidad como la conciencia definida de estar unidos, lleva a sentir un interés por lo que sucede a los otros integrantes del grupo, donde siente que pertenece al grupo, que es parte de éste y que tiene un interés común en él. Hay una relación entre la identidad con un grupo y la participación en el mismo, pues una mayor identificación estimula la participación, que en el proceso de análisis y de concertación de decisiones da como resultado una mejor resistencia a los cambios, menor abandono de las funciones por parte de los integrantes del grupo y genera una mayor productividad.

4. LA ENFERMERA DE CENTRO QUIRURGICO Y CLIMA ORGANIZACIONAL

La cirugía constituye una parte de la medicina que ha adquirido extraordinaria importancia en la curación de enfermos. Etimológicamente deriva de la palabra griega cheirourgia, de cheir: mano, y ergon: trabajo manual. Puede definirse como una rama de la medicina, que trata las enfermedades por medio de operaciones realizadas con las manos y ayuda de instrumentos.

La intervención quirúrgica es un paso del proceso total de la lucha por la recuperación o la conservación de la salud, que ofrece esperanzas a personas de todas las edades, con padecimientos que la requieren. Cualesquiera sean las razones o circunstancias que llevan a los pacientes al quirófano, el cuidado constituye parte integral del servicio de enfermería, que cubre una necesidad que no puede ser satisfecha por el paciente solo o su familia.³⁸

A medida que aumenta la complejidad de los servicios de diagnóstico y de sostén, también lo hacen los procedimientos quirúrgicos. Esta complejidad forma parte del procedimiento sistemático del quirófano. Todo esto, hace imprescindible que los enfermeros cuenten con amplios conocimientos y habilidades técnicas especializados; a la vez que deben desarrollar la capacidad de juicio crítico basado en teoría y habilidades intelectuales, que les permita la aplicación de un método humanista en sus responsabilidades como defensores del paciente. La enfermería quirúrgica profesional implica la atención total de enfermo, cuya continuidad comprenden tareas perioperatorias de la enfermera de quirófano.

Esta tarea posee componentes técnicos y profesionales para la ejecución del proceso de enfermería en tres fases:³⁸

- La fase preoperatoria se inicia en el momento en que el paciente se traslada a la mesa de operaciones.
- La fase transoperatoria, transcurre desde ese momento hasta que se traslada al individuo a la sala de recuperación.
- La atención postoperatoria continúa hasta el período de recuperación inmediata y la rehabilitación total.

La enfermería quirúrgica es una especialidad que se ocupa de la asistencia en la fase crítica, que brinda grandes satisfacciones personales. Es una actividad dinámica, con cambios constantes, en la que los cuidados que se brindan al paciente, constituyen un factor decisivo para su supervivencia postoperatoria.

Asimismo, el centro quirúrgico debe ser flexible, de modo que permita su expansión futura. El fin último que debe cumplir el diseño de un centro quirúrgico de un hospital general, es brindar seguridad para:

- Dar al paciente la máxima seguridad en lo referente a asepsia y antisepsia.
- Dar al personal médico, de enfermería y auxiliar, el máximo de comodidad y rendimiento.

En un quirófano, el personal debe estar especializado según la función que vayan a realizar, por ello, de este modo se distinguen dos tipos de enfermeras: circulante e instrumentista.

Enfermera Circulante

- Verificar el plan de operaciones y el tipo de intervenciones.
- Verificar que el quirófano esté preparado, comprobando también el correcto funcionamiento de los aparatos a utilizar.
- Reunir los elementos necesarios en la intervención.
- Recibir al paciente, comprobar su identificación y reunir la documentación y estudios requeridos.
- Ayudar a colocar al paciente en la mesa.
- Comprobar el aseo e higiene del paciente, así como asegurarse de que no lleve prótesis como indica el protocolo.
- Monitorizar al paciente.
- Ayudar al anestesiólogo a anestesiarse y preparar el monitor, previa preparación de medicación y material para intubar.
- Ayudar a vestirse al resto de personal de quirófano.
- Proporcionar a la enfermera instrumentista el material preciso.
- Recoger cualquier irregularidad que se produzca y esté dentro de sus competencias y ejecutar su corrección.
- Proporcionar ayuda a cualquier miembro del equipo, así como responder ante situaciones de urgencia según normas.

- Establecer comunicación de lo que sucede entre la zona limpia y la zona sucia. Velar por que se cumplan las normas de asepsia y desinfección respecto a la limpieza del quirófano.
- Recoger el material de desecho de la intervención para evitar el acumulo de estos.
- Recoger las muestras para el posterior análisis, etiquetándolas y enviándolas al laboratorio.
- Conservar la integridad, seguridad y eficacia del campo estéril durante la intervención.
- Contabilizar las compresas de fuera de campo.
- Colocar apósitos externos, fijar drenajes
- Colaborar en colocar al paciente en la camilla para el traslado a zona de recuperación, supervisando dicho traslado, custodiando su historia y refiriendo a las enfermeras que reciben al paciente en la unidad las incidencias más significativas.
- Rellenar los datos de la hoja de Enfermería Circulante y preparar el quirófano para posteriores intervenciones.

Enfermera Instrumentista

- Conocer la operación a realizar.
- Preparar el instrumental y material requerido.
- Vestirse con ropa estéril y ponerse guantes.
- Vestir las mesas de instrumentación y colocar los instrumentos en el orden dispuesto.
- Contar el instrumental, gasas, compresas antes de empezar.
- Ayudar a los cirujanos a ponerse los guantes.
- Ayudar a la colocación del campo quirúrgico.
- Proporcionar al cirujano durante la intervención, el instrumental y el material estéril requerido.
- Tomar muestras intraoperatorias y se pasará a circulante.
- Controlar el uso de gasas y compresas.
- Colaborar en la desinfección final y colocación de apósitos.

- Retirar hojas de bisturí, agujas y demás objetos punzantes y cortantes.
- Colaborar en la colocación del paciente en la camilla.
- Recoger y revisar los instrumentos utilizados para su desinfección y esterilización.
- Proporcionar ayuda a cualquier miembro del equipo, así como responder ante situaciones de urgencias.
- Colaborar en traslado del paciente de la mesa quirúrgica hasta la camilla.

2.3. Definición de términos

Percepción sobre el clima organizacional. - Es la impresión que poseen los profesionales de enfermería de centro quirúrgico respecto al trabajo, ambiente físico, relaciones interpersonales que tienen lugar en lugar de trabajo; en cual será abordado en 09 dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándar de desarrollo, conflicto e identidad; que será medido mediante la Escala de Clima Organizacional, cuyo valor final será: deficiente, regular y excelente.

Medición de la percepción. - Medido a través del Cuestionario de Clima Organizacional de Litwing y Stringer (1968), modificado por la investigadora Lic. Ines Arqqe Navarrete (2016), y además por la investigadora, cuyo valor final es percepción del clima organizacional deficiente, regular y excelente.

Clima organizacional. - Es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

Centro quirúrgico. - Es la unidad operativa compleja, donde convergen las acciones quirúrgicas programadas y de emergencia de varios servicios del hospital. Reúne en un área física, todos los elementos humanos y materiales necesarios para desarrollar la actividad quirúrgica y recuperación anestésica, eficiente y en condiciones de máxima seguridad con respecto a contaminaciones.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo cuantitativo en razón a que se asignó un valor numérico a los datos, método descriptivo de corte transversal, toda vez que permitió presentar la información tal y como se obtendrá en un tiempo y espacio determinado.

3.2. Lugar de estudio

El Hospital San Juan de Lurigancho, está ubicado en la Av. Canto Grande S/N Alt. Pdte 11 San Juan de Lurigancho, Dirección de Salud Lima Este IV; es un hospital de mediana complejidad, que brinda servicios de salud integral y especializada con eficiencia y oportunidad, contando con equipos biomédicos modernos y recursos humanos competentes y actitud proactiva para el bienestar de la población. Tiene 5 unidades y 10 servicios: Consulta Externa y Hospitalización, Medicina, Cirugía y Anestesiología, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Odontoestomatología, Enfermería, Emergencia, Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento. La atención es de lunes a viernes las 24 horas del día.

3.3. Población de estudio

La población estuvo constituida por 30 profesionales de enfermería que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho, durante el mes de noviembre del 2016. Asimismo, la muestra fue determinada mediante el muestreo no probabilístico; es decir, no se utilizó la fórmula estadística para el cálculo de la muestra por ser una muestra menor que 100 (finita), en este caso se trabajó con el total de la población en estudio que es de 30 enfermeras(os).

3.4. Unidad de análisis

Profesional de enfermería que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho.

3.5. Criterios de selección

Los criterios de inclusión y exclusión definidos en el presente estudio son los siguientes:

3.5.1. Criterios de inclusión

Profesionales de enfermería que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho, de ambos sexos, enfermeras asistenciales y que acepten participar voluntariamente en el presente estudio previa firma del consentimiento informado.

3.5.2. Criterios de exclusión

Profesionales de enfermería con cargo administrativo, que estén de licencia o de vacaciones, y además que no respondan al instrumento o cuestionario.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento la Escala de Clima Organizacional, modificada elaborado por Litwin y Stringer (1968) y modificada por la investigadora Lic. Inés Arque Navarrete (2016) con un grado de confiabilidad (0.8384), el cual constó de presentación, instrucciones, datos generales y específicos de la variable, acerca de la percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho.

La validez de contenido y constructo del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos y valorado en la tabla de Prueba Binomial. Luego se procedió a realizar la prueba piloto a fin de someter a prueba estadística mediante la prueba ítem-test coeficiente “r” de Pearson. Asimismo, para medir la confiabilidad del instrumento se realizó mediante el cálculo de la prueba de Alpha de Cronbach a una muestra pequeña del estudio en otra población con similares características (Prueba Piloto).

3.7. Procedimiento para el análisis e interpretación de la información

Para ejecutar el estudio se llevó a cabo el trámite administrativo mediante un oficio dirigido al Director del Hospital San Juan de Lurigancho, adjuntando la carta de presentación otorgada por la universidad y el proyecto de investigación para su aprobación y autorización. Posteriormente se realizó la coordinación con la enfermera jefe de Centro Quirúrgico de la institución, a fin de establecer el cronograma de recolección de datos en un tiempo de duración de 20 a 30 minutos.

Luego del recojo de datos las encuestas de ordenaran, enumeraran, codificaran y se ingresaran al paquete estadístico Excel, luego toda la información se codificará al Programa Estadístico SPSS, a fin que nos proporcione las tablas y gráficos para su posterior análisis y discusión.

Dentro de las consideraciones éticas se tomó en cuenta el consentimiento informado de los profesionales de enfermería sujetos de estudio. Asimismo, los resultados del estudio fueron utilizados solo con fines de estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Una vez concluido el procesamiento de la información, se procedió a presentar los resultados en tablas para su respectivo análisis e interpretación.

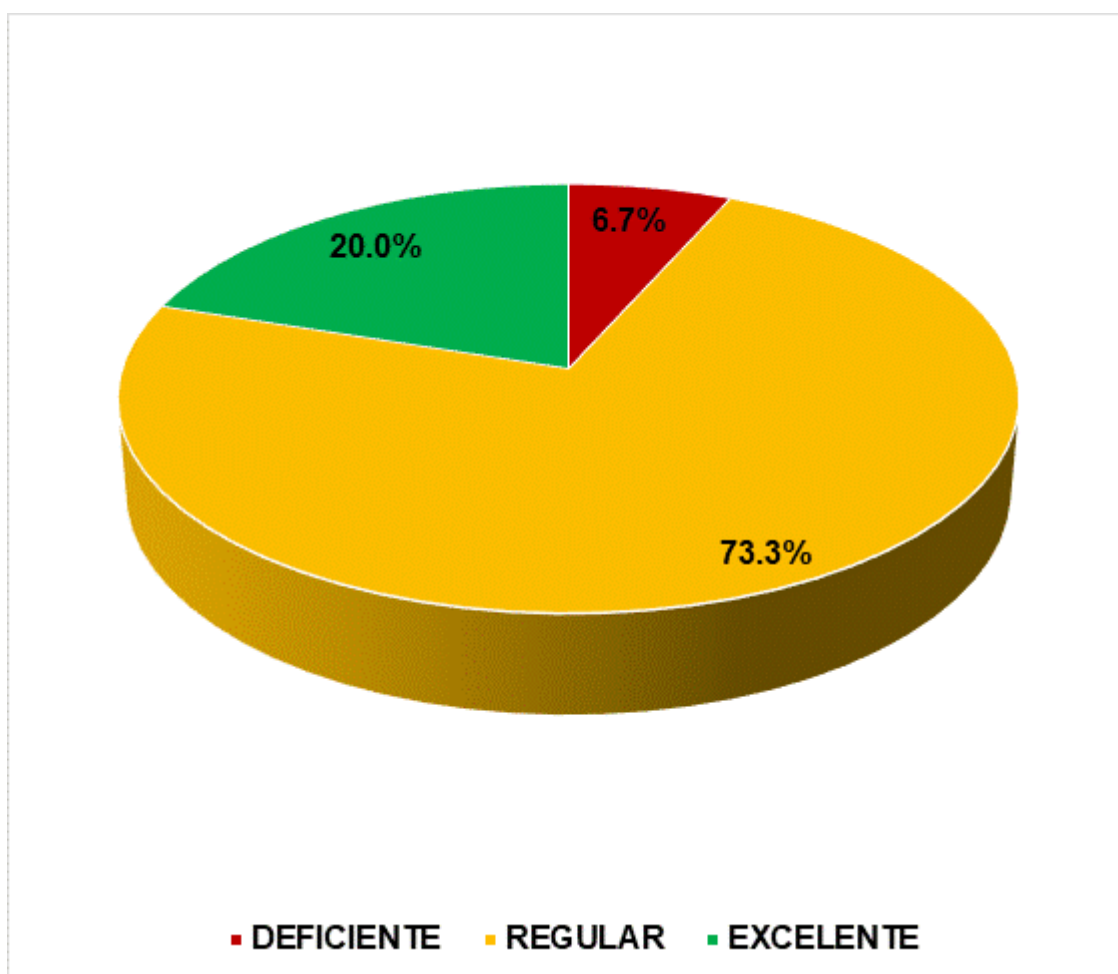
Datos generales

Respecto a los datos generales del profesional de enfermería que labora en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho; del 100% (30), el 66.7% (20) tienen edades comprendidas entre los 25 a 39 años, 13.3% (04) entre 40 a 49 años y el 20% (06) entre 50 a 59 años; el 93.3% (28) son mujeres y el 6.7% (02) son varones; el 80% (24) tienen especialidad y 20% (06) maestría; 86.7% (26) son nombrados y 13.3% (04) son contratados, y el 66.7% (20) vienen trabajando en el centro quirúrgico de la institución de 6 a 10 años, 20% (06) entre 1 a 5 años y 13.3% (04) más de 10 años.

Por lo tanto, se puede concluir que mayormente los profesionales de enfermería que labora en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho; tienen edades comprendidas entre los 25 a 39 años, son mujeres, con especialidad, son nombradas, y vienen laborando en el centro quirúrgico de la institución entre 6 a 10 años.

GRÁFICO N° 1

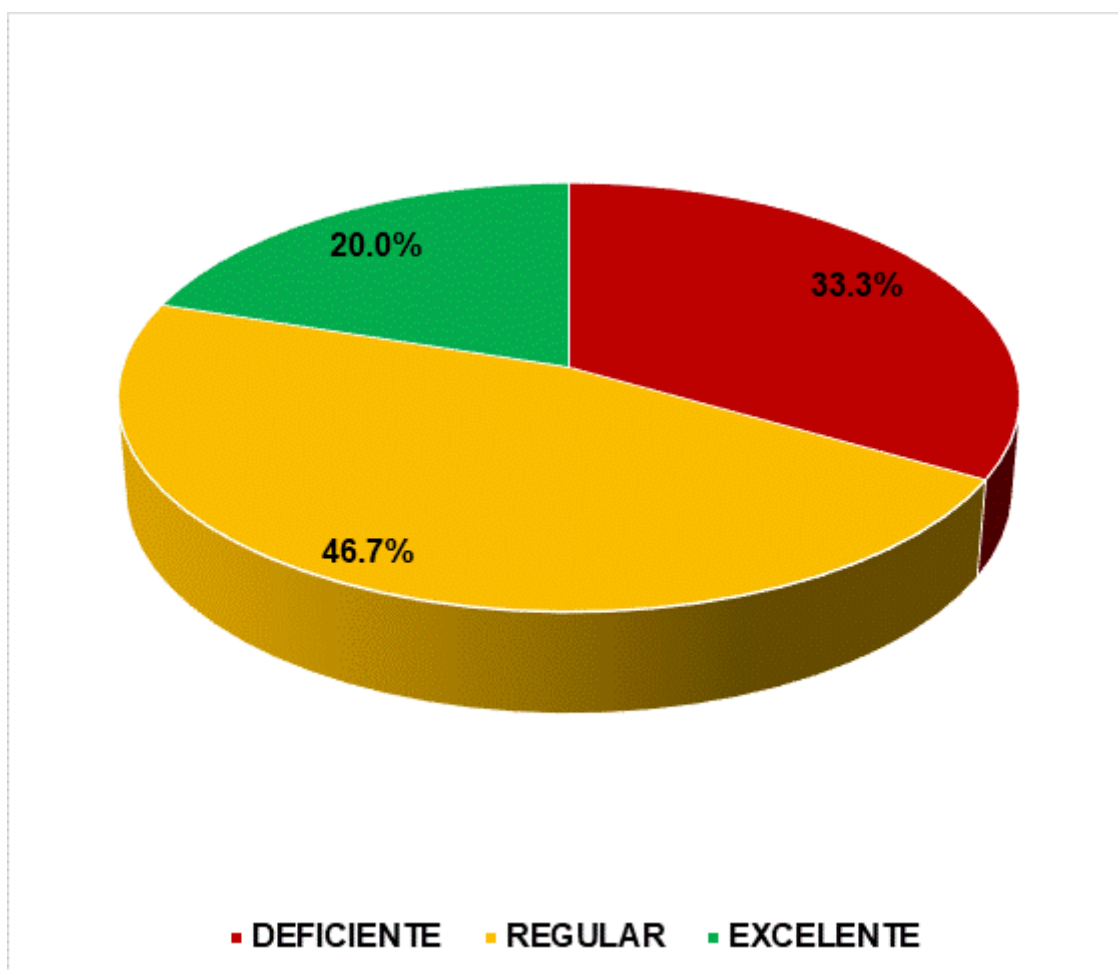
PERCEPCIÓN QUE TIENEN LAS(OS) ENFERMERAS(OS) SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO LIMA – PERÚ 2016



La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho; del 100% (30), 73.3% (22) regular, 20% (06) excelente y 6.7% (02) deficiente.

GRÁFICO N° 2

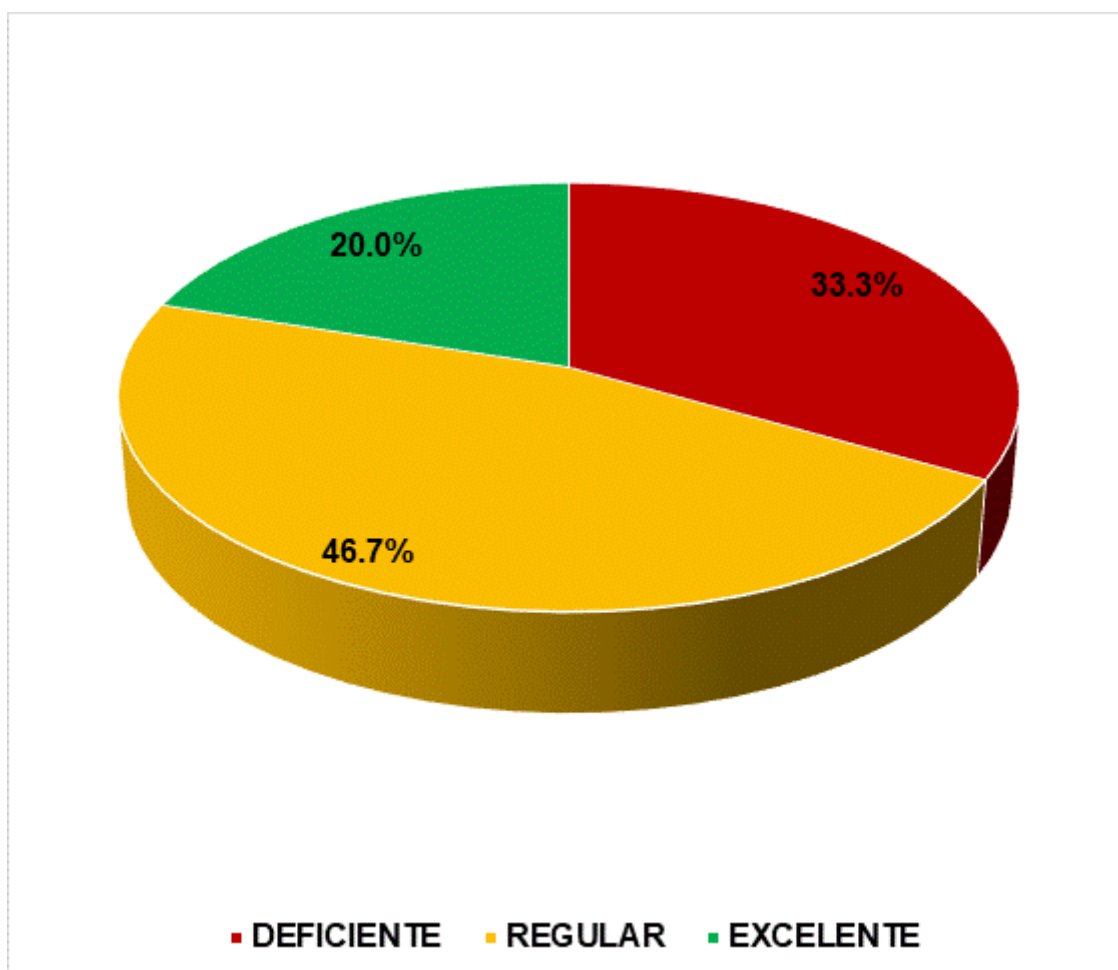
**PERCEPCIÓN QUE TIENEN LAS(OS) ENFERMERAS(OS) SOBRE EL
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN ESTRUCTURA
EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL
SAN JUAN DE LURIGANCHO
LIMA – PERÚ
2016**



La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión estructura en Centro Quirúrgico del HSJL; del 100% (30), 46.7% (14) regular, 33.3% (10) deficiente y 20% (06) excelente.

GRÁFICO N° 3

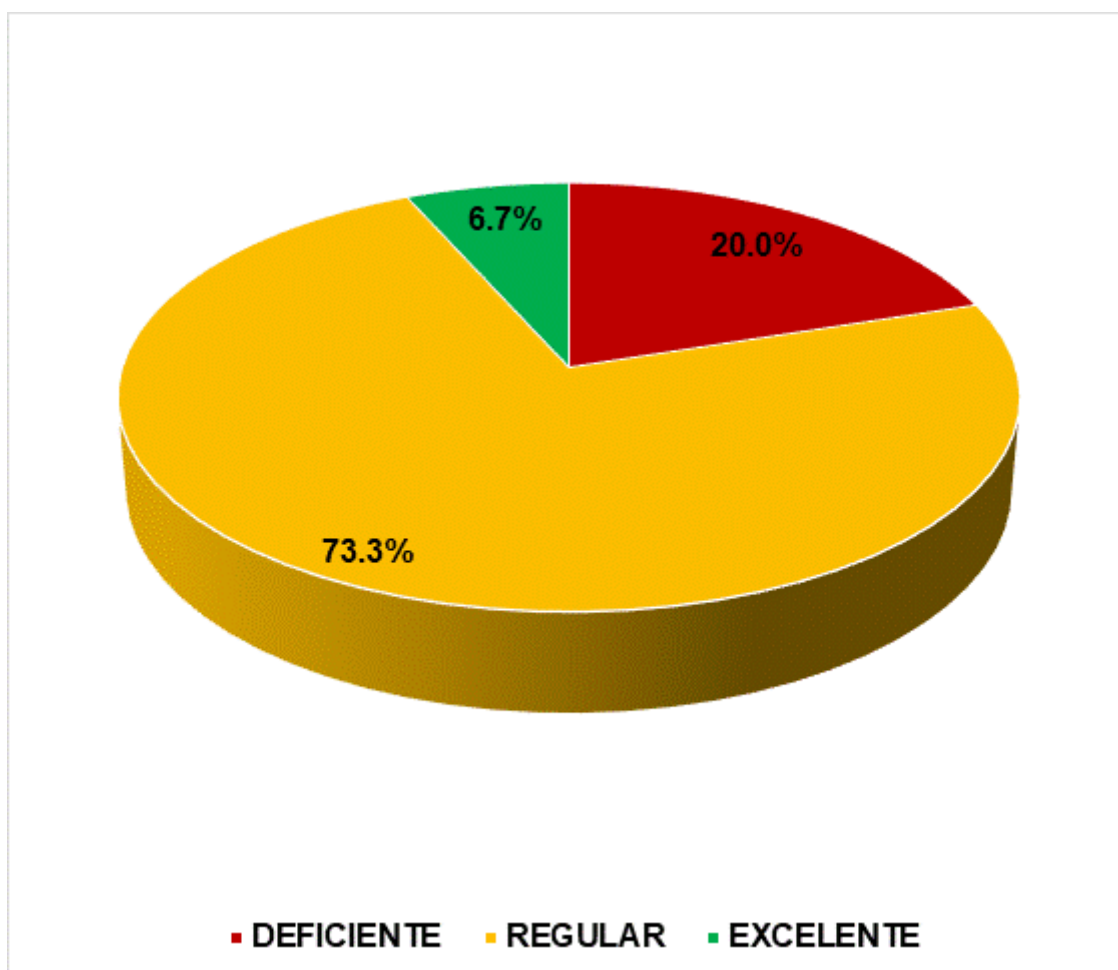
**PERCEPCIÓN QUE TIENEN LAS(OS) ENFERMERAS(OS) SOBRE EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD
EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL
SAN JUAN DE LURIGANCHO
LIMA – PERÚ
2016**



La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad en Centro Quirúrgico del HSJL; del 100% (30), 46.7% (14) regular, 33.3% (10) deficiente y 20% (06) excelente.

GRÁFICO N° 4

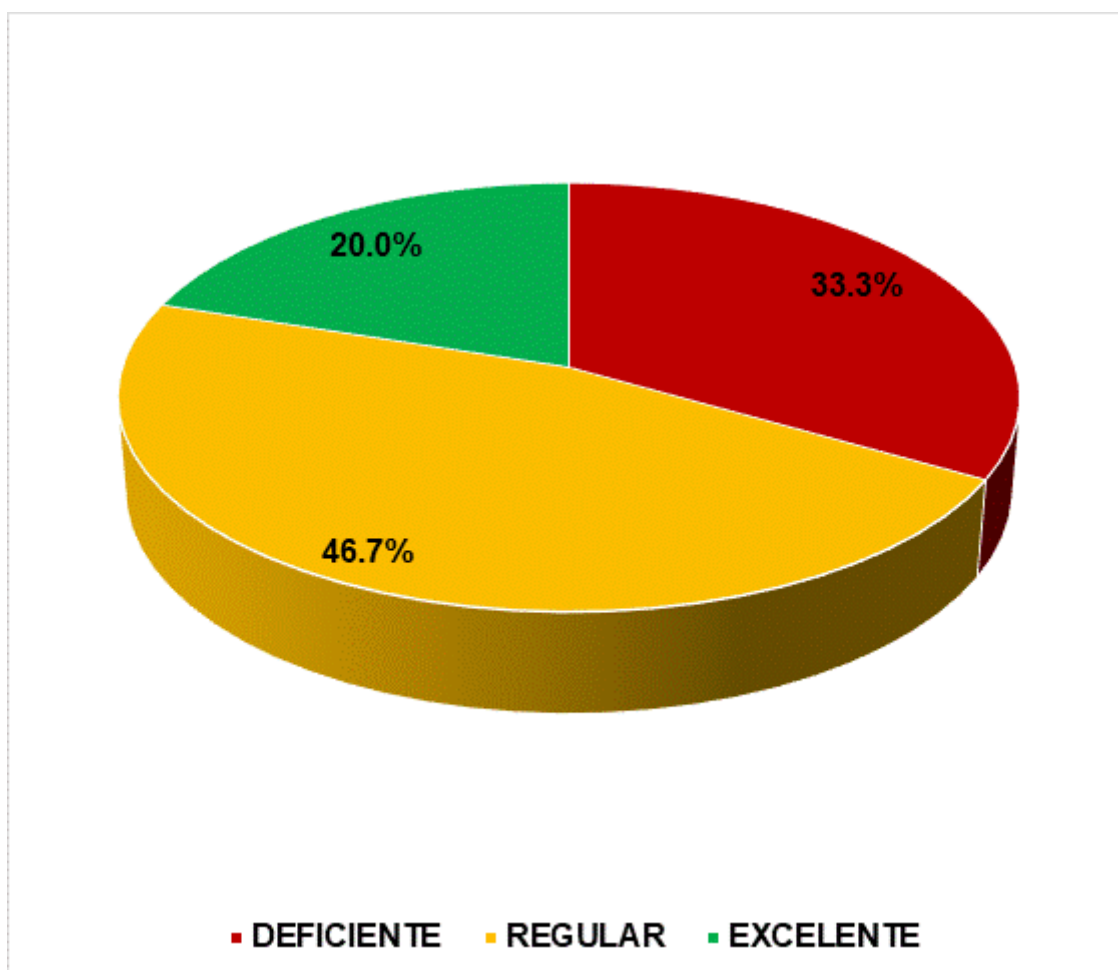
**PERCEPCIÓN QUE TIENEN LAS(OS) ENFERMERAS(OS) SOBRE EL
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN RECOMPENSA
EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL
SAN JUAN DE LURIGANCHO
LIMA – PERÚ
2016**



La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión recompensa en Centro Quirúrgico del HSJL; del 100% (30), 73.3% (22) regular, 20% (06) deficiente y 6.7% (02) excelente.

GRÁFICO N° 5

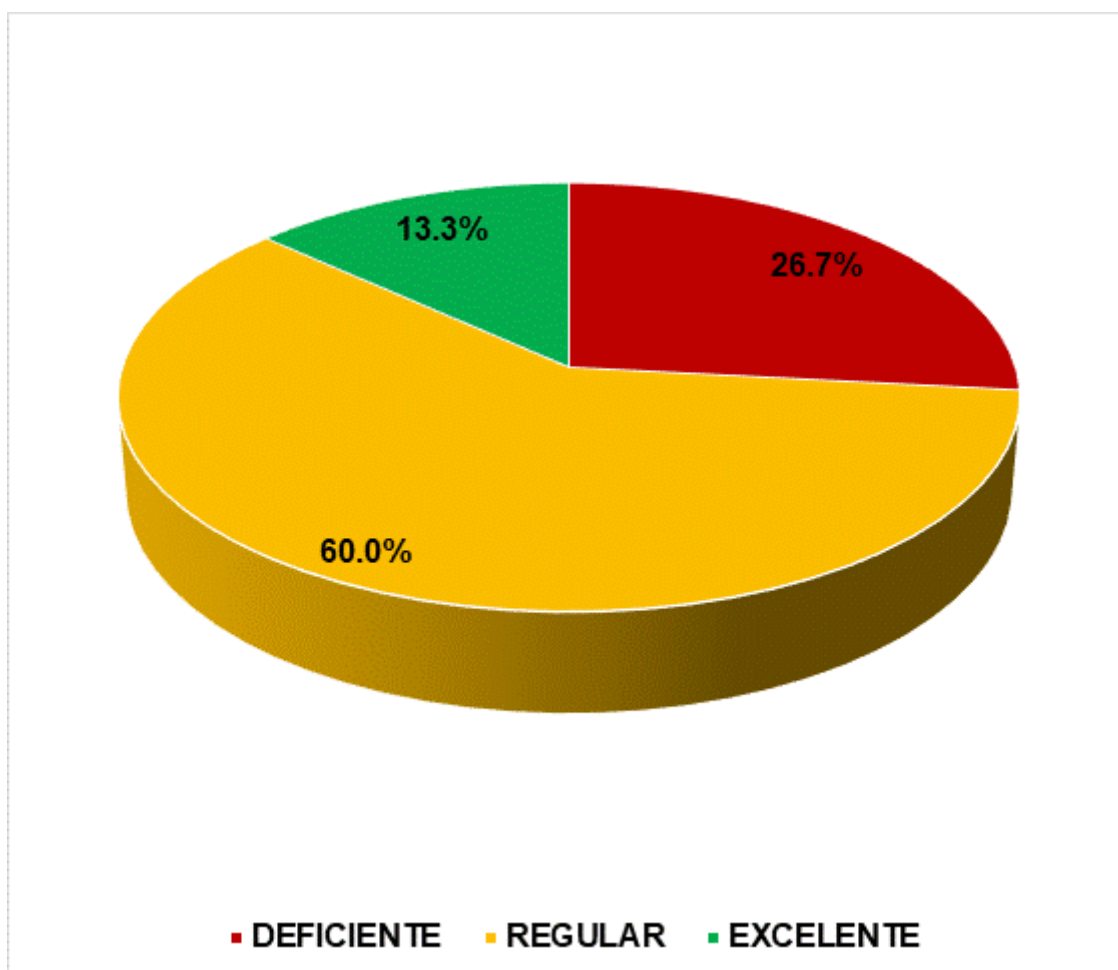
**PERCEPCIÓN QUE TIENEN LAS(OS) ENFERMERAS(OS) SOBRE EL
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN RIESGO
EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN
JUAN DE LURIGANCHO
LIMA – PERÚ
2016**



La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión riesgo en Centro Quirúrgico del HSJL; del 100% (30), 46.7% (14) regular, 33.3% (10) deficiente y 20% (06) excelente.

GRÁFICO N° 6

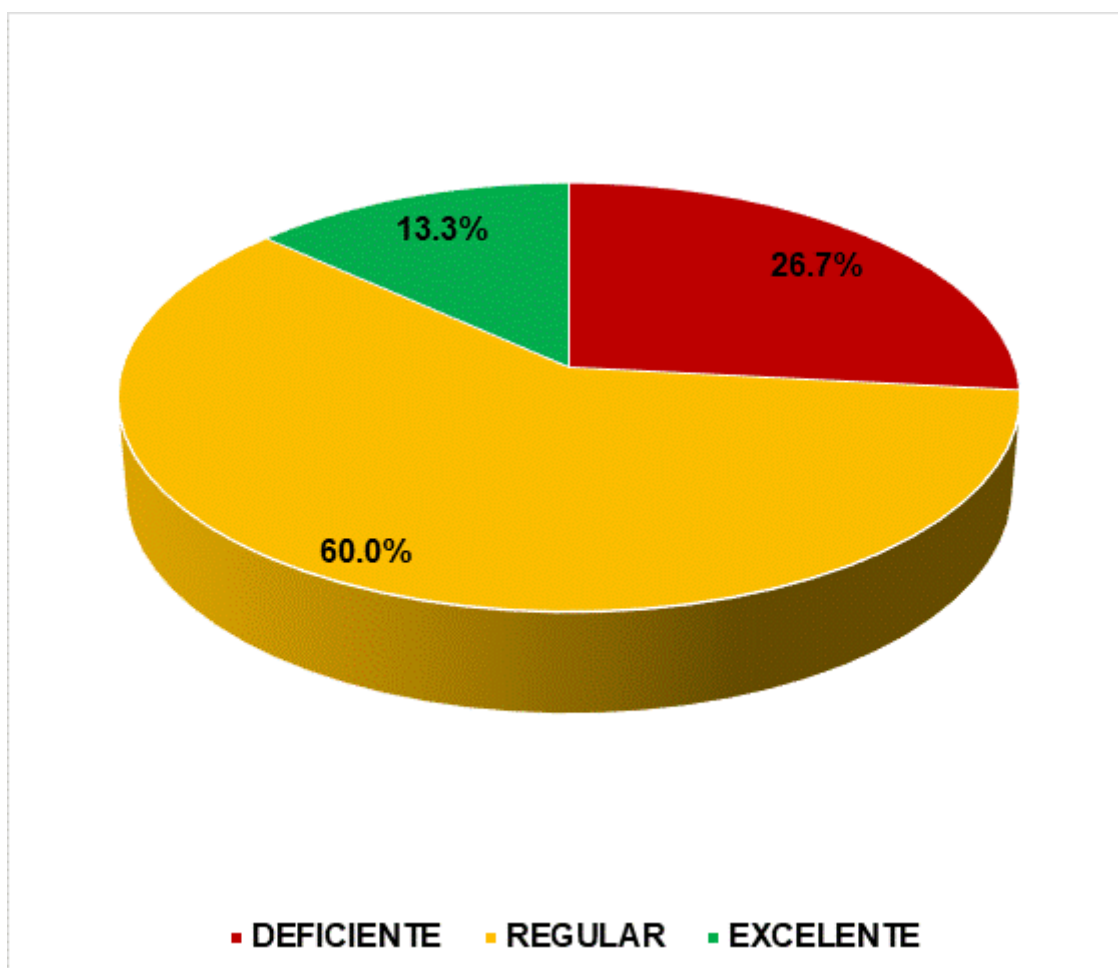
**PERCEPCIÓN QUE TIENEN LAS(OS) ENFERMERAS(OS) SOBRE EL
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CALOR
EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL
SAN JUAN DE LURIGANCHO
LIMA – PERÚ
2016**



La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión calor en Centro Quirúrgico del HSJL; del 100% (30), 60% (18) regular, 26.7% (08) deficiente y 13.3% (04) excelente.

GRÁFICO N° 7

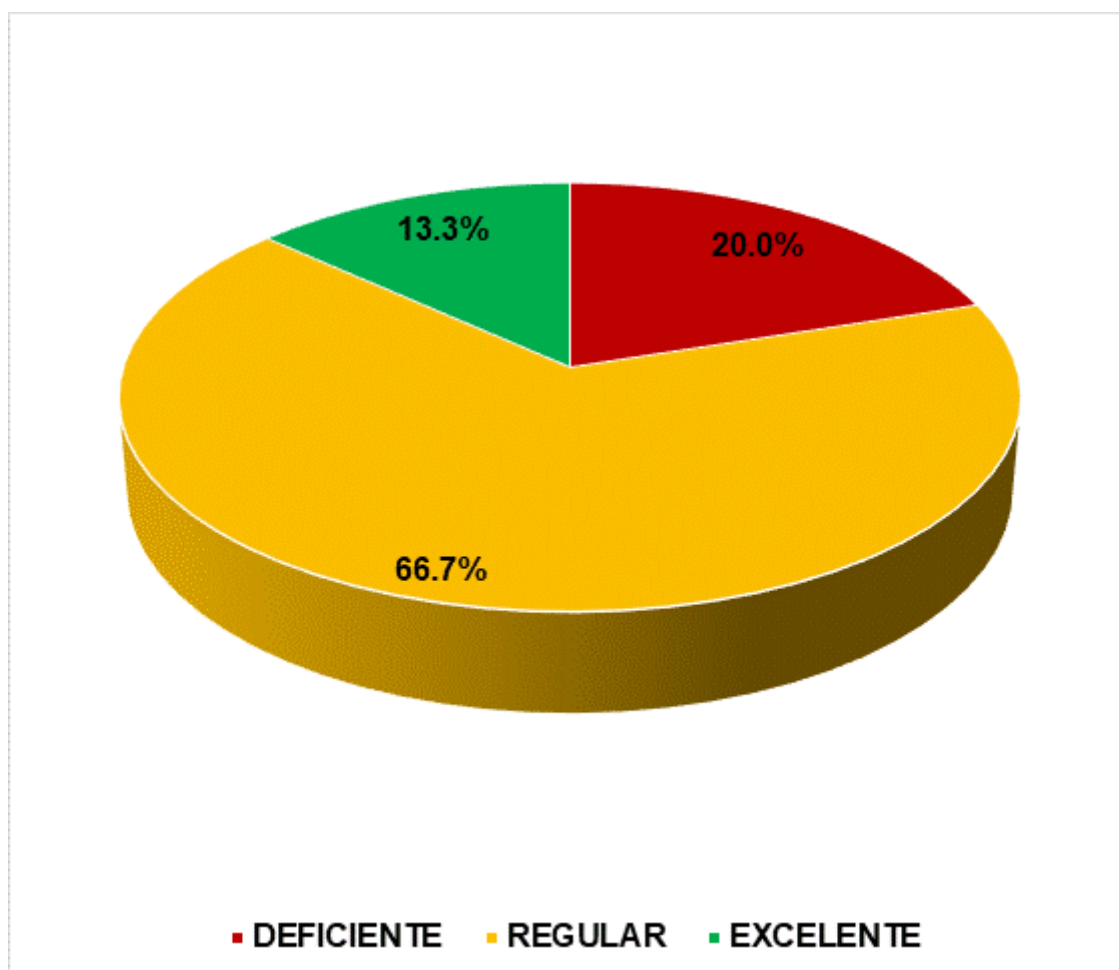
**PERCEPCIÓN QUE TIENEN LAS(OS) ENFERMERAS(OS) SOBRE EL
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN APOYO
EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL
SAN JUAN DE LURIGANCHO
LIMA – PERÚ
2016**



La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión apoyo en Centro Quirúrgico del HSJL; del 100% (30), 60% (18) regular, 26.7% (08) deficiente y 13.3% (04) excelente.

GRÁFICO N° 8

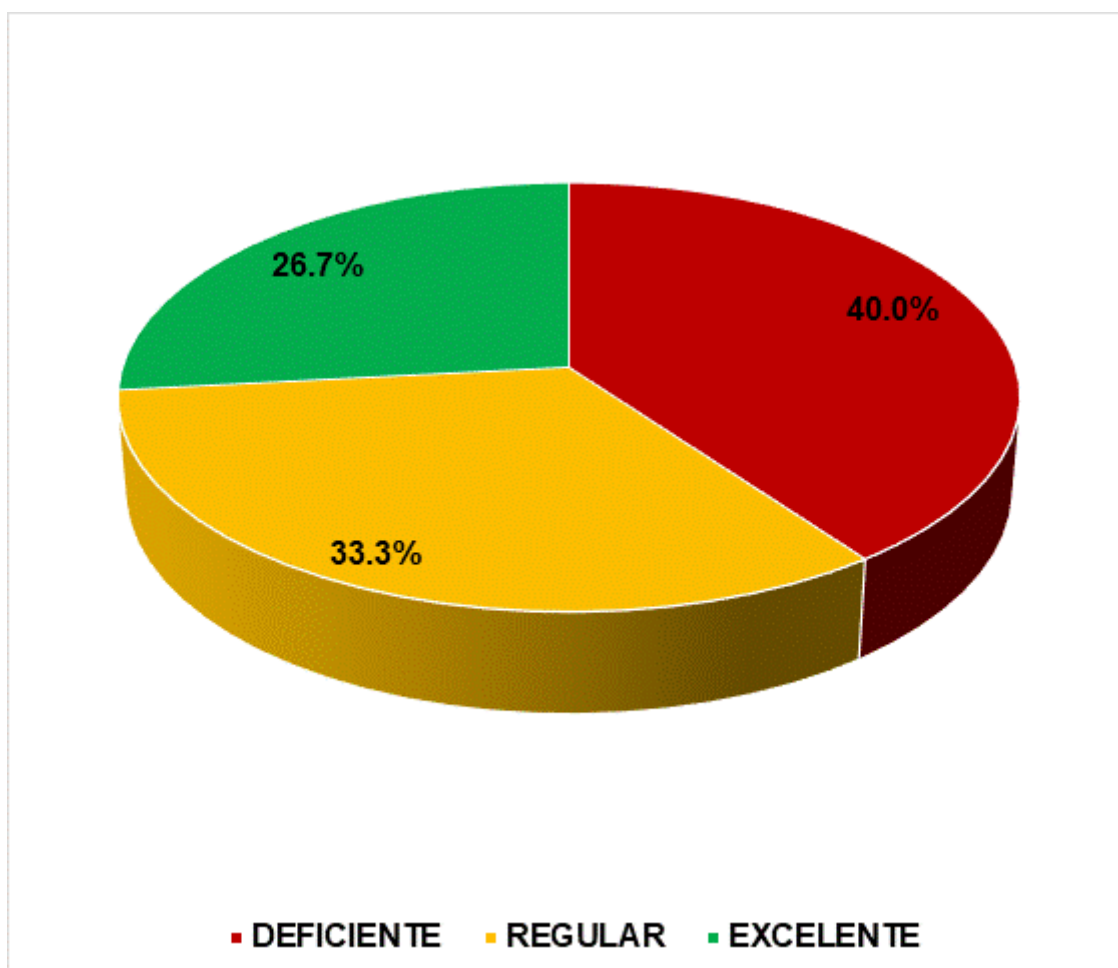
**PERCEPCIÓN QUE TIENEN LAS(OS) ENFERMERAS(OS) SOBRE EL
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN ESTÁNDARES DE
DESEMPEÑO EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL
SAN JUAN DE LURIGANCHO
LIMA – PERÚ
2016**



La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión estándares de desempeño en Centro Quirúrgico del HSJL; del 100% (30), 66.7% (20) regular, 20% (06) deficiente y 13.3% (04) excelente.

GRÁFICO N° 9

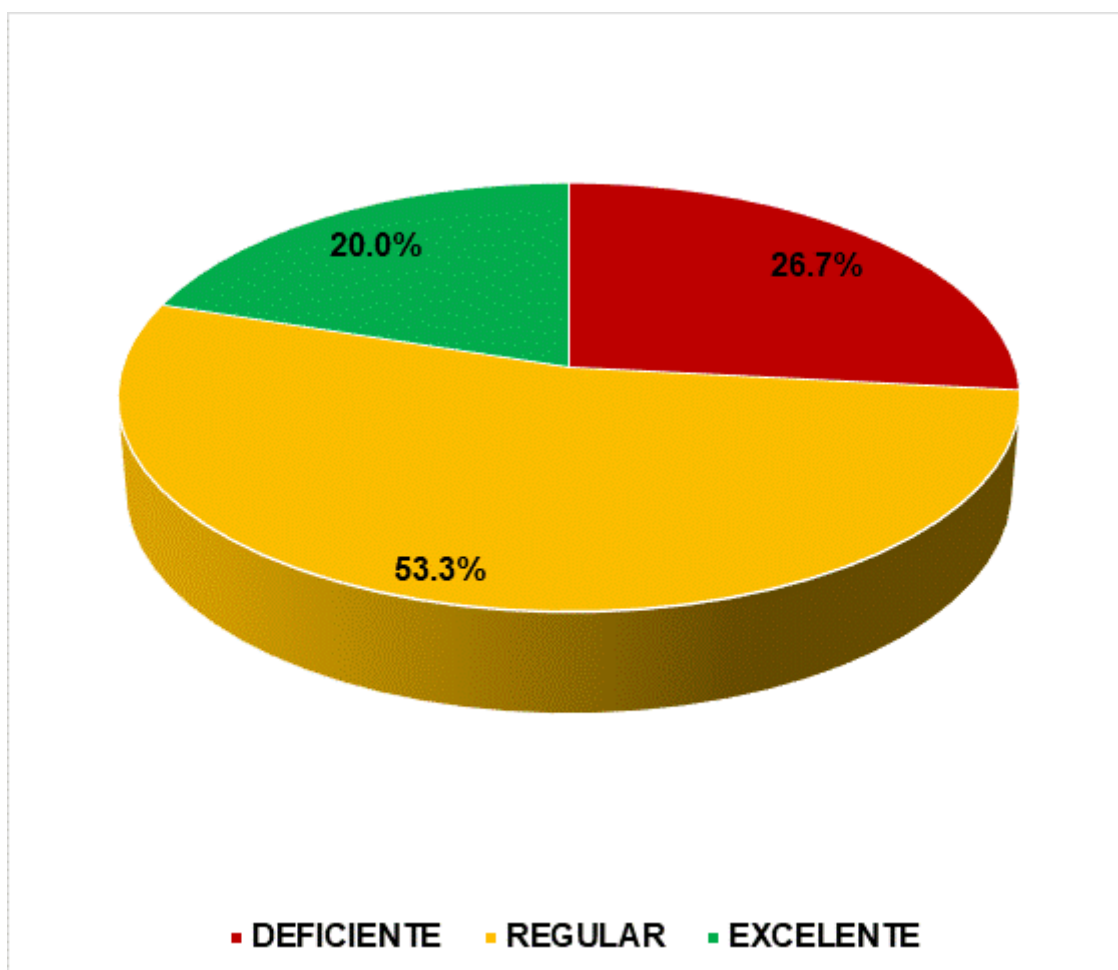
**PERCEPCIÓN QUE TIENEN LAS(OS) ENFERMERAS(OS) SOBRE EL
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CONFLICTO
EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
LIMA – PERÚ
2016**



La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión conflicto en Centro Quirúrgico del HSJL; del 100% (30), 40% (12) deficiente, 33.3% (10) regular y 26.7% (08) excelente.

GRÁFICO N° 10

**PERCEPCIÓN QUE TIENEN LAS(OS) ENFERMERAS(OS) SOBRE EL
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN IDENTIDAD
EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
LIMA – PERÚ
2016**



La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión Identidad en Centro Quirúrgico del HSJL; del 100% (30), 53.3% (16) regular, 26.7% (08) excelente y 20% (06) deficiente.

4.2. Discusión

La percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión estructura; 46.7% es regular, 33.3% deficiente y 20% excelente. Es regular porque la enfermera o enfermero conoce claramente la estructura organizativa de su servicio. Es deficiente porque se percibe que en el servicio las actividades no están claramente definidas y no se tiene claro quién es el responsable de la jefatura. Es excelente porque manifiestan conocer claramente los objetivos y metas del hospital. Al respecto el estudio de Calcina¹²; reportó que: “En la dimensión estructura lo regular se refiere que el exceso de reglas, detalles administrativos y tramites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas y tomadas en cuenta, y lo bueno es que en su servicio las tareas están claramente definidas, conoce claramente las políticas de su hospital y la estructura organizativa de su servicio”.

La dimensión estructura se refiere a las reglas organizacionales, formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones; es el respeto a canales formales que se encuentren en la organización, es decir, los canales de comunicación y de mando ya sean, verticales u horizontales. En otras palabras, la percepción de los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Asimismo, el resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización visualice y controle el efecto sobre el ambiente laboral. La conformación de una adecuada estructura, facilita o dificulta el flujo de las comunicaciones, en cualquier tipo de organización que aspire a convivir de la mejor manera.

La percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad; 46.7% es regular, 33.3% deficiente y 20% excelente. Es regular porque la enfermera o enfermero percibe que la jefatura supervisa, monitorea y evalúa su trabajo, y su servicio sale adelante cuando toma la iniciativa. Es deficiente porque no confía mucho en decisiones

individuales en el servicio, y cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas. Es excelente porque en el servicio se enfatizan que deben resolver los problemas por sí mismos. Al respecto el estudio de Calcina¹²; reportó que: “En la dimensión responsabilidad es regular porque expresan que no confían en juicios individuales en el servicio, la jefatura solo traza planes generales de lo que se debe hacer, del resto cada uno es responsable del trabajo realizado; y bueno porque manifiestan que en su servicio sale adelante cuando toman la iniciativa y trata de hacer las cosas por sí mismo, y la filosofía del servicio enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismos”.

La dimensión responsabilidad resalta la percepción que tiene el individuo sobre sí mismo; es decir, sobre la presión y compromiso que tienen con el trabajo encomendado, el tomar decisiones por sí solo, el crear sus propias exigencias y responsabilidades. Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo, la supervisión que reciben; es decir, sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo del trabajo. Asimismo, este aspecto va siempre ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores.

La percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión recompensa; 73.3% es regular, 20% deficiente y 6.7% excelente. Es regular porque la enfermera o enfermero percibe que cuando comete un error lo sancionan de inmediato. Es deficiente porque en el servicio no existe promoción que ayuda a que el mejor ascienda por su labor asistencial. Es excelente porque son recompensadas según se desempeñó laboral, y existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo. Al respecto el estudio de Calcina¹²; reportó que: “En la dimensión recompensa es regular porque expresan que cuando cometen un error lo sancionan, en el servicio no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen

trabajo, y no existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda; y lo deficiente porque manifiestan que no existen recompensas e incentivos en la organización y que las críticas y amenazas son mayores, y solo son recompensadas según desempeño, y en su servicio existe mucha o demasiada crítica por la jefatura”.

La dimensión recompensa expresa la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho; es decir, la recompensa monetaria, no lo es todo, también una felicitación o un estrechar de manos o abrazos, son recompensas, debido a que afianzan el compromiso y dedicación del individuo. Asimismo, un incentivo son pagos realizados a sus trabajadores, ya sean éstos monetarios o no monetarios, ahora bien, estos incentivos se entremezclan con los intereses que difieren de un empleado a otro, que guarda relación con la capacidad que posee la institución para encontrar acertados incentivos que sean un aliciente para la generación de elementos motivacionales en los participantes.

La percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión riesgo; 46.7% es regular, 33.3% deficiente y 20% excelente. Es regular porque la enfermera o enfermero considera que en el servicio se toman riesgos grandes ocasionalmente para estar competentes. Es deficiente porque en el servicio se percibe que no se han tomado riesgos suficientes en los momentos oportunos. Es excelente porque manifiestan que en el servicio se arriesga por una buena idea. Al respecto el estudio de Calcina ¹²; reportó que: “En la dimensión riesgo lo bueno está dado porque toman decisiones con mucha precaución para lograr la máxima efectividad, en el servicio se arriesga por una buena idea, y lo regular esta referido a que en el servicio toman riesgos en los momentos oportunos, y la filosofía a largo plazo es mejor cuando se hacen las cosas lentamente, pero en forma adecuada”.

La dimensión riesgo se refiere al sentimiento que tiene los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo; es la medida en

que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. Las condiciones ambientales en cuanto al riesgo son importantes determinantes de motivación al logro y la conducta relacionada con el mismo. Asimismo, en la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización. Los riesgos siguen siendo como son una consecuencia de una mala organización y gestión, así como de un pobre contexto social del trabajo, un estudio de clima organizacional previo puede ayudar a prevenirlos antes de que salte la voz de alarma.

La percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión calor; 60% es regular, 26.7% deficiente y 13.3% excelente. Es regular porque la enfermera o enfermero percibe que el servicio se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones. Es deficiente porque entre sus compañeros del servicio no existe una atmosfera amistosa. Es excelente porque manifiestan que las relaciones de su jefatura con el personal tienden a ser agradables. Al respecto el estudio de Calcina ¹²; reportó que: “En la dimensión calor lo regular esta dado porque las relaciones de su jefatura con el personal son agradables y el servicio se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones; lo bueno porque existe una atmosfera armoniosa entre sus compañeros”.

La dimensión calor hace referencia a la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. Es la percepción por parte de los miembros acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de la organización. Asimismo, el calor se fundamenta en la percepción acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de

buenas relaciones sociales entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se da entre miembros de una organización.

La percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión apoyo; 60% es regular, 26.7% deficiente y 13.3% excelente. Es regular porque la enfermera o enfermero percibe que la jefatura piensa que si están contentas la productividad marchara bien. Es deficiente porque consideran que no es importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño. Es excelente porque manifiestan que existe presión para mejorar continuamente su rendimiento personal. Al respecto el estudio de Calcina ¹²; reportó que: “En la dimensión apoyo es regular porque expresan que la jefatura piensa que las personas están contentas porque la productividad va bien, y que en el servicio les importa llevarse bien antes que tener un buen desempeño; y lo bueno porque la jefatura piensa que todo trabajo se puede mejorar y exige un rendimiento bastante alto”.

La dimensión apoyo considera que, a mayor estructura, menores son los niveles de cordialidad y apoyo. Por su parte, concluyeron que cuando la gerencia da apoyo al individuo, lo anima y estimula, este enfrenta su miedo al fracaso y por ello, incrementa su confianza para lograr altos niveles de motivación al logro. Por ende, la conducta del supervisor debe estar orientada hacia las relaciones amistosas, trato mutuo, respeto y cordialidad hacia sus empleados. Asimismo, es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo. el apoyo y la confianza; es decir, los procesos de colaboración, el apoyo y la calidad de las relaciones interpersonales propician un ambiente satisfactorio, donde hay afecto y familiaridad entre las personas y confianza hacia la organización.

La percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión estándares de desempeño; 66.7% es regular, 20% deficiente y 13.3% excelente. Es regular porque la enfermera o enfermero considera que en el servicio la jefatura habla de sus aspiraciones. Es deficiente porque percibe que la jefatura no lo ayuda cuando tiene una labor difícil. Es excelente porque manifiesta que se siente orgulloso de su desempeño. Al respecto el estudio de Calcina ¹²; reportó que: “En la dimensión estándares de desempeño es regular porque dicen que la jefatura habla de sus aspiraciones, y dentro de su servicio no confían uno del otro, y la filosofía del servicio enfatiza el factor humano; y lo bueno porque la jefatura y compañeros le ayudan cuando tienen una labor difícil, se siente orgulloso de su desempeño y si se equivoca las cosas van mal con la jefatura”.

La dimensión estándares de desempeño esta dimensión refleja la percepción que tienen los miembros sobre el hincapié que hacen las organizaciones sobre las medidas o pautas de rendimiento, es decir, la importancia de percibir claramente el establecimiento de objetivos para el cumplimiento de metas, así como, patrones o medidas de desempeño, que permitan la evaluación de los miembros de la organización. Es muy importante, debido a que muchas veces las personas con alta capacidad de poder no se ven motivadas por altas exigencias a menos que implique el reconocimiento y status que los llevan a tener control y poder. Asimismo, los miembros de una organización perciben los estándares fijados para la productividad de la organización; es decir, el entrenamiento y desarrollo de las habilidades del empleado es un factor importante para con su trabajo cumpla los objetivos propuestos y las exigencias de rendimiento.

La percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión conflicto; 40% es deficiente, 33.3% regular y 26.7% excelente. Es deficiente porque la enfermera o enfermero considera que no causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos. Es regular porque percibe que la actitud de la jefatura frente al conflicto puede ser

bastante saludable y busca estimular las discusiones abiertas entre su personal. Es excelente porque puede decir lo que piensa, aunque no estén de acuerdo con su jefatura. Al respecto el estudio de Calcina ¹²; reportó que: “En la dimensión conflicto es regular porque la jefatura siempre busca estimular abiertas entre su personal y frente al conflicto entre personas puede ser bastante saludable; y lo bueno porque en el servicio le causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos y siempre puede decir los que piensa, aunque no estén de acuerdo con su jefatura”.

La dimensión conflicto se basa en el hecho de que los miembros de la organización puedan discutir y resolver sus discrepancias, respetando y aprendiendo a escuchar las opiniones de sus contrapartes, sin importar el grado jerárquico al cual pertenecen y así lograr solucionar en conjunto los diferentes problemas. Asimismo, el conflicto será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen, un determinado momento dentro de la organización, las comunicaciones fluidas entre las distintas escalas jerárquicas evitan que se genere el conflicto.

La percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión identidad; 53.3% es regular, 26.7% excelente y 20% deficiente. Es regular porque la enfermera o enfermero considera que se sienten orgullosos de pertenecer a su servicio. Es excelente porque siente que es miembro de un equipo que funciona bien y que hay mucha lealtad por parte del personal hacia el servicio. Es deficiente porque en el servicio cada cual se preocupa por sus propios intereses. Al respecto el estudio de Calcina ¹²; reportó que: “En la dimensión identidad lo bueno está referida a que expresan que las personas se sienten orgullosas de pertenecer al servicio, sienten que son miembros de un equipo que funciona bien; y lo regular porque siente que no hay mucha lealtad de parte del personal hacia el servicio y cada cual se preocupa por sus propios intereses”.

La dimensión identidad muestra el grado de identificación y el nivel de lealtad que tienen los individuos con la organización, es decir, al sentimiento de pertenencia que tienen los individuos hacia su organización, comprometiéndose cada vez más y dando lo mejor de sí para el éxito propio y de la empresa. Asimismo, la identidad como la conciencia definida de estar unidos, lleva a sentir un interés por lo que sucede a los otros integrantes del grupo, donde siente que pertenece al grupo, que es parte de éste y que tiene un interés común en él. Hay una relación entre la identidad con un grupo y la participación en el mismo, pues una mayor identificación estimula la participación, que en el proceso de análisis y de concertación de decisiones da como resultado una mejor resistencia a los cambios, menor abandono de las funciones por parte de los integrantes del grupo y genera una mayor productividad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

5.1. Conclusiones

- La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016; es regular en un 73.3%. Una organización que tiene implícito el éxito es aquella que logra aumentar su productividad y a su vez, persigue una óptima integración entre sus empleados y la organización.
- La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión estructura es regular en un 46.7%. La conformación de una adecuada estructura, facilita o dificulta el flujo de las comunicaciones, en cualquier tipo de organización que aspire a convivir de la mejor manera.
- La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad es regular en un 46.7%. Este aspecto va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión a los trabajadores.
- La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión recompensa es regular en un 73.3%. Guarda relación con la capacidad que posee la institución para encontrar incentivos que sean un aliciente para la generación de elementos motivacionales en los participantes.
- La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión riesgo es regular en un 46.7%. Los riesgos siguen siendo una consecuencia de una mala organización y gestión, así como pobre contexto social del trabajo, puede ayudar a prevenirlos antes de que salte la voz de alarma.

- La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión calor es regular en un 60%. Se fundamenta en la existencia de un ambiente de trabajo grato y buenas relaciones sociales entre pares como entre jefes y subordinados, se generan dentro y fuera de la organización.
- La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión apoyo es regular en un 60%. Orientada hacia las relaciones amistosas, trato mutuo, respeto, cordialidad, confianza, y relaciones interpersonales, donde hay afecto y familiaridad entre las personas.
- La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión estándar de desempeño es regular en un 66.7%. Se percibe claramente objetivos para el cumplimiento de metas, patrones o medidas de desempeño, que permitan la evaluación de los miembros de la organización.
- La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión conflicto es deficiente en un 40%. El énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o disimulen, puedan discutir y resolver sus discrepancias, respetando y aprendiendo a escuchar las opiniones de sus contrapartes, y lograr solucionar problemas.
- La percepción que tienen las(os) enfermeras(os) sobre el clima organizacional en la dimensión identidad es regular en un 53.3%. La identificación estimula la participación, concertación de decisiones, como resultado una mejor resistencia a los cambios, y genera una mayor productividad.

5.2. Recomendaciones

- El Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho desarrolle estrategias de clima organizacional para elevar el desempeño laboral mediante la formación de equipos de alto desempeño a fin de aplicar el mejoramiento continuo y crecimiento de personal y profesional de enfermería.
- Que las autoridades de la institución y del centro quirúrgico elaboren planes de mejora orientado a mejorar las condiciones laborales que favorezcan el clima organizacional del personal profesional del servicio en el cuidado al paciente.
- Implementar un programa de capacitación sobre el clima organizacional dirigido a los profesionales de enfermería con la aplicación de cursos, charlas, simposios a fin de mejorar las relaciones interpersonales enfermera-enfermera, enfermera-jefe, enfermera-paciente y enfermera-familiar.
- La enfermera jefa permita la participación proactiva de los profesionales de enfermería respecto al trabajo en equipo, fortalecer la comunicación, relaciones humanas y manejo de conflictos de manera asertiva e incremento de la satisfacción dentro de la institución.
- Propiciar un ambiente de trabajo donde el personal de enfermería perciba que su labor es valorada, donde se fomente el respeto, la flexibilidad, la participación y la autonomía, esto repercutirá en el cuidado que recibirá el paciente, en un ambiente más armonioso para trabajar, donde existirá unión y el trabajo de enfermería será percibido por los pacientes como eficiente, eficaz y de calidad.

5.3. Limitaciones

Para realizar el estudio fue necesario considerar la autorización de la institución y el consentimiento informado de los profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Brickley J. Diseño de organizaciones para crear valor de la estrategia a la estructura. Distrito Federal: Interamericana; 2010.
- (2) Arias M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. San José: Costa Rica; 2011.
- (3) Bernal I, Pedraza A, Sánchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Madrid: Elsevier; 2012.
- (4) Rivas M, Samara A. La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño. Maturín: Venezuela; 2011.
- (5) Stephens R. Comportamiento Organizacional: Teoría y práctica. Distrito Federal: Prentice Hall; 2010.
- (6) Marín J. El Clima Organizacional: Una Aproximación a su concepto y su incidencia en los procesos de transformación. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2010.
- (7) Vera M, Samudio M. Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Asunción: Universidad Nacional de Asunción de Paraguay; 2013.
- (8) Caligiore I, Díaz J. Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA. Maracaibo Venezuela; 2013.
- (9) Deza M. Influencia del clima organizacional en la motivación del personal asistencial de enfermería médica quirúrgica. Barcelona: Universidad de Barcelona de España; 2011.

- (10) Vega J. Evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los departamentos de Odontología de la Región Huetar Norte. San José: Costa Rica; 2011.
- (11) Recio R, López H, Martínez E. Clima organizacional en el Hospital General de Rioverde San Luis de Potosí. Potosí: México; 2010.
- (12) Calcina M. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
- (13) Alvarado C. Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
- (14) Arias W, Arias G. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. Arequipa: Universidad Católica San Pablo; 2014.
- (15) Monteza N. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital ESSALUD Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo 2012.
- (16) Sánchez A. Clima organizacional en el Hospital Regional Docente de Trujillo. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2010.
- (17) Sánchez C. Atención y percepción. Madrid: Alianza; 2012.
- (18) Goldstein E. Sensación y percepción. Madrid: Debate; 2010.
- (19) Lillo J. Psicología de la percepción. Madrid: Debate; 2012.
- (20) Neisser U. La percepción de uno mismo: New York: Cambridge University Press; 2010.

- (21) Gonçalves P. Dimensiones del clima organizacional. Madrid: Sociedad Latinoamericana para la Calidad; 2011.
- (22) Cabrera G. Comportamiento organizacional. Santiago de Chile: Universidad Central de Chile; 2010.
- (23) Goncalvez A. Dimensiones del clima organizacional. Madrid: Sociedad Latino Americana para la calidad (SLC); 2012.
- (24) Balderas E. Comportamiento organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la clínica ISSSTE de Rioverde, S.L.P. potosí: Universidad Autónoma de San Luis Potosí; 0211.
- (25) Hernández M. El clima organizacional y su relación con el compromiso de los participantes en la empresa familiar. Distrito Federal: UASLP UAMZM; 2010.
- (26) Wendell F, Bell C. Desarrollo organizacional. Distrito Federal; Prentice Hall Inc. Hispanoamérica SA; 2010.
- (27) Anderson L. El clima organizacional y la satisfacción laboral. Distrito Federal: Prentice Hall Inc. Hispanoamérica SA; 2011.
- (28) Durán P. La importancia del clima organizacional en el éxito de las empresas. Santiago de Chile: Chile; 2013.
- (29) Velásquez R. Clima organizacional a nivel universitario. Distrito Federal: Prentice Hall; 2012.
- (30) Pérez N, Rivera M. clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2015.
- (31) Celma M. Cultura organizacional y desarrollo profesional de las enfermeras. granada: Universidad de Granada; 2011.

- (32) Cortazar L, Chamorro M. incidencia del clima organizacional en la calidad de atención en servicios de salud. Calí: Universidad Católica de Manizales; 2014.
- (33) Ministerio de Salud del Perú. Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima: MINSA; 2010.
- (34) Sánchez A. clima organizacional en el desempeño laboral del profesional de enfermería. Madrid: Elsevier; 2013.
- (35) Chiavenato I. Clima organizacional en las instituciones de salud. Distrito Federal: Mc-Grawhill; 2012.
- (36) Arcia I. evaluación del comportamiento organizacional de la Universidad de Cartago. Cartago: Universidad de Cartago; 2010.
- (37) Litwin G, Stinger H. Organizational climate. New York: Simon & Schuster; 2010.
- (38) Céspedes J. Enfermería Médico Quirúrgico I. Madrid: Elsevier; 2010.

ANEXOS

ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº ITEMS	VALOR FINAL	INSTRUMENTO
Percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional	Es la impresión que poseen los profesionales de enfermería de Centro Quirúrgico respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, a las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.	Es la respuesta expresada del profesional de enfermería sobre la impresión y disposición que tienen acerca del medio laboral en centro quirúrgico; en cual será abordado en dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándar de desarrollo, conflicto e identidad; que será medido mediante la Escala de Clima Organizacional, cuyo valor final será: clima organizacional deficiente, regular y excelente.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> Tareas Organización Productividad 	1,2,3,4,5	Deficiente Regular Excelente	Escala de Clima Organizacional
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Juicios Iniciativa Decisión 	6,7,8,9,10		
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> Promoción Reconocimiento Sanciones 	11,12,13,14		
			Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> Oportuno Competencia Idea 	15,16,17		
			Calor	<ul style="list-style-type: none"> Amistad Agradable 	18,19,20		
			Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> Presión Sobrellevarse 	21,22,23		
			Estándares de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> Orgullosa Aspiraciones 	24,25,26		
			Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> Callado Discusión Opinión 	27,28,29,30		
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> Orgullosa Lealtad Interés 	31,32,33,34		

ANEXO B. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO
Percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en el Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016	¿Cuál es la percepción que tiene el profesional de enfermería sobre el clima organizacional en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la percepción que tiene el profesional de enfermería sobre el clima organizacional en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar la percepción que tiene el profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión estructura.</p> <p>Identificar la percepción que tiene el profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad.</p> <p>Identificar la percepción que tiene el profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión recompensa.</p> <p>Identificar la percepción que tiene el profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión riesgo.</p> <p>Identificar la percepción que tiene el profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión calor.</p> <p>Identificar la percepción que tiene el profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión apoyo.</p> <p>Identificar la percepción que tiene el profesional de</p>	No tiene mi proyecto	Percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional	El estudio será de tipo cuantitativo en razón a que se asignó un valor numérico a los datos, método descriptivo de corte transversal, toda vez que permitió presentar la información tal y como se obtendrá en un tiempo y espacio determinado.	La técnica que se utilizara será la encuesta y el instrumento la Escala de Clima Organizacional, modificada elaborado por Litwin y Stringer (1968) y modificada por la investigadora Lic. Ines Arque Navarrete

		<p>enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión estándar de desempeño.</p> <p>Identificar la percepción que tiene el profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión conflicto.</p> <p>Identificar la percepción que tiene el profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la dimensión identidad.</p>				
MARCO TEÓRICO		POBLACIÓN Y MUESTRA	JUSTIFICACIÓN		LIMITACIONES	
<p>Antecedentes</p> <p>Antecedente Internacional</p> <p>Vera M, Samudio M. Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Asunción: Universidad Nacional de Asunción de Paraguay; 2013.</p> <p>Antecedente Nacional</p> <p>Sánchez A. Clima organizacional en el Hospital Regional Docente de Trujillo. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2010.</p> <p>Base teórica</p> <p>GENERALIDADES SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>Importancia del clima organizacional</p> <p>Características del clima organizacional</p> <p>Consecuencias del clima organizacional</p> <p>CLIMA ORGANIZACIONAL DE</p>		<p>La población estará constituida por 30 profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho, durante el mes de noviembre del 2016.</p> <p>La muestra será determinada mediante el muestreo no probabilístico; es decir, no se utilizará la formula estadística para el cálculo de la muestra por ser una muestra menor que 100 (finita), en este caso se trabajara con el total de la población en estudio que es de 30 enfermeras(os).</p>	<p>El presente estudio se justifica ya que el clima organizacional influye en el comportamiento del profesional de enfermería que labora en las organizaciones en la búsqueda de la eficiencia, eficacia e innovación; a fin de facilitar un apropiado ambiente de trabajo para ofrecer una atención de calidad con una apropiada relación interpersonal, favoreciendo una eficacia en el cuidado, seguridad y máxima calidad de vida. Asimismo, propiciador de una motivación profesional del cuidado cálido y humano.</p> <p>Los resultados del estudio favorecerán la retroalimentación de los procesos que determinan comportamientos organizacionales, permitiendo; además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los enfermeros y en su desempeño laboral; por ende, permitirá la concientización en la formación de nuevas generaciones de enfermeras(os), con mayor dedicación al ambiente de trabajo y la satisfacción laboral.</p>			

<p>ENFERMERÍA</p> <p>Tipos de clima organizacional de enfermería</p> <p>Características del clima organizacional</p> <p>Dimensiones del clima organizacional</p> <p>GENERALIDADES SOBRE LA PERCEPCIÓN</p> <p>Características de la percepción</p> <p>Funciones de la percepción</p> <p>Proceso de la percepción</p> <p>ROL DE LA ENFERMERA CENTRO QUIRURGICO</p>			
--	--	--	--



UNMSM-FM-DAE
EAP-ENFERMERIA

ANEXO C

INSTRUMENTO

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (Litwin H y Stringer A) Modificada por la Lic. Inés Arque Navarrete

PRESENTACIÓN: Buenos días mi nombre es Inés Arque Navarrete, estudiante de la especialidad de enfermería en centro quirúrgico de la U.N.M.S.M, me encuentro realizando un estudio de investigación, con el fin de obtener información acerca de la percepción que tiene el profesional de enfermería sobre el clima organizacional en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho. Para lo cual se solicita su colaboración expresando que es de carácter anónimo. Agradezco su gentil colaboración y disposición, solicitándole la mayor sinceridad posible.

DATOS GENERALES:

Edad: _____ años

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Estudios realizados:

1. Licenciada
2. Especialidad
3. Maestría
4. Doctorado

Condición laboral:

1. Nombrado
2. Contratado

Tiempo laboral en Centro Quirúrgico:

1. 1 a 5 años
2. 6 a 10 años
3. Más de 10 años

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presentará una serie de enunciados, para la cual le pido que conteste a cada uno de ellos, según sea conveniente, marcando con un aspa (X) cada pregunta.

CLIMA ORGANIZACIONAL

ESTRUCTURA	D	I	DA
1. En su servicio las actividades están claramente definidas			
2. En su servicio se tiene claro quién es el responsable de la jefatura			
3. Conoce claramente los objetivos y metas de su hospital			
4. Conoce claramente la estructura organizativa de su servicio			
5. La productividad se ve afectada por falta de organización			
RESPONSABILIDAD	D	I	DA
6. No confía mucho en decisiones individuales en el servicio			
7. La jefatura supervisa, monitorea y evalúa su trabajo			
8. En su servicio sale adelante cuando toma la iniciativa			
9. El servicio enfatiza que deben resolver los problemas por sí mismos			
10. Cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas			
RECOMPENSA	D	I	DA
11. En su servicio existe promoción que ayuda a que el mejor ascienda			
12. En su servicio, las personas son recompensadas según se desempeñó en el trabajo			
13. Existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo			
14. Cuando comete un error lo sancionan			
RIESGO	D	I	DA
15. En su servicio ha tomado riesgos en los momentos oportunos			
16. En su servicio se toman riesgos grandes ocasionalmente para estar competentes			
17. En su servicio se arriesga por una buena idea			
CALOR	D	I	DA
18. Entre sus compañeros de su servicio permanece una atmosfera amistosa			
19. El servicio se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones			
20. Las relaciones de su jefatura con el personal tienden a ser agradables			
APOYO	D	I	DA
21. Existe presión para mejorar continuamente su rendimiento personal			
22. La jefatura piensa que si están contentas la productividad marchara bien			
23. Es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño			
ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO	D	I	DA
24. Se siente orgulloso de su desempeño			
25. En su servicio, la jefatura habla de sus aspiraciones			
26. Su jefatura lo ayuda cuando tiene una labor difícil			
CONFLICTO	D	I	DA
27. Causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos			
28. La actitud de su jefatura frente al conflicto puede ser bastante saludable			
29. Su jefatura siempre busca estimular las discusiones abiertas entre su personal			
30. Ud. puede decir lo que piensa aunque no estén de acuerdo con su jefatura			
IDENTIDAD	D	I	DA
31. Las personas se sienten orgullosos de pertenecer a su servicio			
32. Siente que es miembro de un equipo que funciona bien			
33. Siente que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia el servicio			
34. En su servicio cada cual se preocupa por sus propios intereses			

D = Desacuerdo / I = Indeciso / DA = De acuerdo

ANEXO D

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho, he sido debidamente informado(a) por la señorita Lic. Ines Arque Navarrete, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, acerca del cuestionario que aplicará con fines de realizar un estudio titulado: “Percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en el Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho”.

Para ello he recibido información clara sobre el propósito y modo que se realizará el cuestionario. Habiendo tenido la oportunidad de aclarar mis dudas acerca del estudio, teniendo en cuenta que la información será de carácter confidencial, ante ello otorgo mi consentimiento para participar en el estudio, firmando el presente para que así conste.

Firma de la participante

Firma de la investigadora

ANEXO E. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

PRUEBA BINOMIAL

TABLA DE CONCORDANCIA: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS DE CALIFICACION	Nº DE JUEZ								VALOR DE TABLA DE PROBABILIDADES
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	1	1	1	1	1	1	0	0	0.145
2.	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3.	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
4.	1	1	1	1	0	1	1	1	0.035
5.	1	1	1	1	0	1	1	1	0.035
6.	1	1	1	0	1	1	1	1	0.035
7.	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
									0.262

Se ha considerado:

0: Si la respuesta es negativa.

1: Si la respuesta es positiva.

$$P = 0.262 / 7 = 0,0374$$

Si “p” es menor de 0.05 el grado de concordancia es significativa.

ANEXO F

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento fue determinada con la prueba piloto mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach (α).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 i}{S^2 T} \right)$$

Dónde:

$\sum S^2 i$ = Varianza de cada ítems

$S^2 T$ = Varianza de los puntos totales

K = Número de ítems del instrumento

COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH (α)

$$\alpha = \left(\frac{30}{29} \right) \left(1 - \frac{2.0}{1.1} \right)$$

$$\alpha = (1.03) (0.82)$$

$$\alpha = 0.8482758 = 0.85$$

Para que exista confiabilidad del instrumento se requiere que $0.70 > \alpha < 1$, por lo tanto este instrumento es confiable.

ANEXO G. LIBRO DE CÓDIGOS

ÍTEMS	DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	PUNTAJE
01	1	2	3	6
02	1	2	3	6
03	1	2	3	6
04	1	2	3	6
05	1	2	3	6
06	1	2	3	6
07	1	2	3	6
08	1	2	3	6
09	1	2	3	6
10	1	2	3	6
11	1	2	3	6
12	1	2	3	6
13	1	2	3	6
14	1	2	3	6
15	1	2	3	6
16	1	2	3	6
17	1	2	3	6
18	1	2	3	6
19	1	2	3	6
20	1	2	3	6

ANEXO H

MATRIZ DE DATOS GENERALES

Nº	EDAD	SEXO	ESTUDIOS REALIZADOS	CONDICIÓN LABORAL	TIEMPO LABORAL
01	40	02	02	01	02
02	35	02	02	01	01
03	37	02	02	01	02
04	36	02	02	01	02
05	50	02	02	01	02
06	35	01	02	01	02
07	33	02	02	01	02
08	34	02	03	01	02
09	26	02	02	02	01
10	53	02	02	01	03
11	52	02	02	01	03
12	31	02	02	01	01
13	43	02	03	01	02
14	36	02	03	01	02
15	33	02	02	02	02
16	40	02	02	01	02
17	35	02	02	01	01
18	37	02	02	01	02
19	36	02	02	01	02
20	50	02	02	01	02
21	35	01	02	01	02
22	33	02	02	01	02
23	34	02	03	01	02
24	26	02	02	02	01
25	53	02	02	01	03
26	52	02	02	01	03
27	31	02	02	01	01
28	43	02	03	01	02
29	36	02	03	01	02
30	33	02	02	02	02

ANEXO I. MATRIZ DE DATOS ESPECIFICOS

N. °	ESTRUCTURA					RESPONSABILIDAD					RECOMPENSA				RIESGO			CALOR			APOYO			ESTANDARE S DE DESEMPEÑO			CONFLICTO				IDENTIDAD			
	0 1	0 2	0 3	0 4	0 5	0 6	0 7	0 8	0 9	0 10	1 1	1 2	1 3	1 4	1 5	1 6	1 7	1 8	1 9	2 0	2 1	2 2	2 3	24	25	26	2 7	2 8	2 9	3 0	3 1	3 2	3 3	3 4
0 1	0 3	0 1	0 3	0 3	0 1	0 1	0 2	0 1	0 3	0 1	0 3	0 3	0 3	0 2	0 2	0 3	0 1	0 1	0 2	0 1	0 1	0 1	0 2	03	01	01	0 1	0 1	0 2	0 3	0 2	0 3	0 3	0 3
0 2	0 3	0 1	0 3	0 3	0 1	0 1	0 2	0 1	0 3	0 1	0 3	0 3	0 3	0 2	0 2	0 3	0 1	0 1	0 2	0 1	0 1	0 1	0 2	03	01	01	0 1	0 1	0 2	0 3	0 2	0 3	0 3	0 3
0 3	0 3	0 1	0 3	0 3	0 2	0 1	0 2	0 1	0 3	0 1	0 3	0 3	0 3	0 2	0 2	0 3	0 1	0 1	0 2	0 1	0 1	0 1	0 2	03	01	01	0 1	0 1	0 2	0 3	0 2	0 3	0 3	0 3
0 4	0 3	0 1	0 3	0 3	0 1	0 1	0 2	0 1	0 3	0 1	0 3	0 3	0 3	0 1	0 2	0 3	0 1	0 1	0 2	0 3	0 1	0 1	0 2	03	01	01	0 1	0 1	0 2	0 3	0 2	0 3	0 3	0 3
0 5	0 1	0 2	0 2	0 2	0 2	0 1	0 1	0 1	0 3	0 1	0 3	0 3	0 3	0 1	0 1	0 3	0 3	0 2	0 3	0 1	0 3	0 1	0 1	03	01	01	0 3	0 2	0 3	0 3	0 1	0 1	0 1	0 1
0 6	0 3	0 2	0 2	0 1	0 2	0 1	0 1	0 1	0 3	0 1	0 3	0 3	0 3	0 1	0 1	0 3	0 3	0 2	0 3	0 1	0 3	0 1	0 1	03	01	01	0 3	0 2	0 3	0 3	0 3	0 3	0 3	0 3
0 7	0 1	0 2	0 3	0 2	0 2	0 1	0 1	0 1	0 1	0 3	0 3	0 3	0 3	0 1	0 1	0 3	0 3	0 2	0 3	0 1	0 3	0 1	0 1	03	01	01	0 3	0 2	0 3	0 3	0 3	0 3	0 3	0 3
0 8	0 3	0 1	0 3	0 3	0 1	0 1	0 2	0 3	0 3	0 1	0 3	0 3	0 3	0 2	0 2	0 3	0 1	0 1	0 2	0 1	0 1	0 1	0 2	03	01	01	0 1	0 1	0 2	0 3	0 2	0 3	0 3	0 3
0 9	0 1	0 2	0 1	0 2	0 2	0 1	0 2	0 3	0 3	0 3	0 2	0 3	0 3	0 2	0 1	0 1	0 1	0 2	0 2	0 1	0 1	0 1	0 1	01	02	01	0 3	0 2	0 2	0 2	0 3	0 2	0 3	0 3
1 0	0 1	0 2	0 1	0 2	0 2	0 1	0 2	0 3	0 3	0 3	0 2	0 3	0 3	0 2	0 1	0 1	0 1	0 2	0 2	0 1	0 1	0 1	0 1	01	02	01	0 3	0 2	0 2	0 2	0 3	0 2	0 3	0 3
1 1	0 1	0 2	0 1	0 2	0 2	0 1	0 2	0 3	0 3	0 3	0 2	0 3	0 3	0 2	0 1	0 1	0 1	0 2	0 2	0 1	0 1	0 1	0 1	01	02	01	0 3	0 2	0 2	0 2	0 3	0 2	0 3	0 3
1 2	0 1	0 1	0 1	0 1	0 1	0 1	0 1	0 2	0 1	0 3	0 1	0 1	0 1	0 3	0 1	0 3	0 1	0 3	0 3	0 1	0 1	0 1	0 1	01	01	03	0 1	0 2	0 1	0 2	0 3	0 2	0 1	0 1
1 3	0 3	0 1	0 2	0 1	0 1	0 2	0 2	0 1	0 1	0 3	0 3	0 3	0 3	0 3	0 1	0 1	0 1	0 2	0 1	0 2	0 3	0 2	0 1	01	03	03	0 3	0 3	0 3	0 1	0 2	0 1	0 2	0 1
1 4	0 1	0 3	0 3	0 2	0 3	0 3	0 1	0 2	0 3	0 1	0 1	0 1	0 1	0 2	0 1	0 3	0 1	0 1	0 1	0 3	0 3	0 2	0 3	01	03	03	0 3	0 2	0 2	0 1	0 3	0 3	0 3	0 3
1 5	0 1	0 3	0 2	0 3	0 3	0 3	0 1	0 2	0 1	0 1	0 1	0 1	0 1	0 1	0 1	0 1	0 1	0 1	0 3	0 3	0 1	0 3	0 1	03	01	01	0 3	0 3	0 1	0 1	0 3	0 3	0 3	0 3
1 6	0 3	0 1	0 3	0 3	0 1	0 1	0 2	0 1	0 3	0 1	0 3	0 3	0 3	0 2	0 2	0 3	0 1	0 1	0 2	0 1	0 1	0 1	0 2	03	01	01	0 1	0 1	0 2	0 3	0 2	0 3	0 3	0 3

ANEXO J

ESCALA DE STANONES

DIMENSIÓN GENERAL: CLIMA ORGANIZACIONAL

$$a = X - 0.75 (DE) = 66.53 - 0.75 (4.87) = 66.53 - 3.65 = 62.88$$

$$b = X + 0.75 (DE) = 66.53 + 0.75 (4.87) = 66.53 + 3.65 = 70.18$$

Deficiente	Regular	Excelente
34 – 62	63 – 70	71 – 102

DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA

$$a = X - 0.75 (DE) = 9.73 - 0.75 (1.95) = 9.73 - 1.46 = 8.27$$

$$b = X + 0.75 (DE) = 9.73 + 0.75 (1.95) = 9.73 + 1.46 = 11.19$$

Deficiente	Regular	Excelente
05 – 08	09 – 11	12 – 15

DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD

$$a = X - 0.75 (DE) = 8.93 - 0.75 (1.77) = 8.93 - 1.33 = 7.60$$

$$b = X + 0.75 (DE) = 8.93 + 0.75 (1.77) = 8.93 + 1.33 = 10.26$$

Deficiente	Regular	Excelente
05 – 07	08 – 10	11 – 15

DIMENSIÓN 3: RECOMPENSA

$$a = X - 0.75 (DE) = 9.40 - 0.75 (2.30) = 9.40 - 1.73 = 7.67$$

$$b = X + 0.75 (DE) = 9.40 + 0.75 (2.30) = 9.40 + 1.73 = 11.13$$

Deficiente	Regular	Excelente
04 – 07	08 – 11	12

DIMENSIÓN 4: RIESGO

$$a = X - 0.75 (DE) = 5.07 - 0.75 (1.57) = 5.07 - 1.18 = 3.89$$

$$b = X + 0.75 (DE) = 5.07 + 0.75 (1.57) = 5.07 + 1.18 = 6.25$$

Deficiente	Regular	Excelente
03	04 – 06	07 – 09

DIMENSIÓN 5: CALOR

$$a = X - 0.75 (DE) = 5.27 - 0.75 (0.99) = 5.27 - 0.74 = 4.53$$

$$b = X + 0.75 (DE) = 5.27 + 0.75 (0.99) = 5.27 + 0.74 = 6.01$$

Deficiente	Regular	Excelente
03 – 04	05 – 06	07 – 09

DIMENSIÓN 6: APOYO

$$a = X - 0.75 (DE) = 4.40 - 0.75 (1.31) = 4.40 - 0.98 = 3.42$$

$$b = X + 0.75 (DE) = 4.40 + 0.75 (1.31) = 4.40 + 0.98 = 5.38$$

Deficiente	Regular	Excelente
03	04 – 05	06 – 09

DIMENSIÓN 7: ESTANDARES DE DESEMPEÑO

$$a = X - 0.75 (DE) = 5.07 - 0.75 (0.85) = 5.07 - 0.64 = 4.43$$

$$b = X + 0.75 (DE) = 5.07 + 0.75 (0.85) = 5.07 + 0.64 = 5.71$$

Deficiente	Regular	Excelente
03 – 04	05	06 – 09

DIMENSIÓN 8: CONFLICTO

$$a = X - 0.75 (DE) = 8.47 - 0.75 (1.63) = 8.47 - 1.22 = 7.25$$

$$b = X + 0.75 (DE) = 8.47 + 0.75 (1.63) = 8.47 + 1.22 = 9.69$$

Deficiente	Regular	Excelente
04 – 07	08 – 09	10 – 12

DIMENSIÓN 9: IDENTIDAD

$$a = X - 0.75 (DE) = 10.20 - 0.75 (2.37) = 10.20 - 1.78 = 8.42$$

$$b = X + 0.75 (DE) = 10.20 + 0.75 (2.37) = 10.20 + 1.78 = 11.98$$

Deficiente	Regular	Excelente
04 – 08	09 – 11	12

ANEXO K

DATOS GENERALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO LIMA – PERÚ 2016

DATOS GENERALES	CATEGORÍA	Nº	%
EDAD	25 a 39 años	20	66.7
	40 a 49 años	04	13.3
	50 a más años	06	20.0
SEXO	Masculino	02	06.7
	Femenino	28	93.3
ESTUDIOS REALIZADOS	Especialidad	24	80.0
	Maestría	06	20.0
	Doctorado	00	00.0
CONDICIÓN LABORAL	Nombrado	26	86.7
	Contratado	04	13.3
TIEMPO LABORAL	1 a 5 años	06	20.0
	6 a 10 años	20	66.7
	Más de 10 años	04	13.3
TOTAL		30	100.0

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016

ANEXO L

PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO LIMA – PERÚ 2016

CLIMA ORGANIZACIONAL	Nº	%
Deficiente	02	6.7
Regular	22	73.3
Excelente	06	20.0
ESTRUCTURA	Nº	%
Deficiente	10	33.3
Regular	14	46.7
Excelente	06	20.0
RESPONSABILIDAD	Nº	%
Deficiente	06	20.0
Regular	18	60.0
Excelente	06	20.0
RECOMPENSA	Nº	%
Deficiente	06	20.0
Regular	22	73.3
Excelente	02	06.7
RIESGO	Nº	%
Deficiente	10	33.3
Regular	14	46.7
Excelente	06	20.0

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016

CALOR	Nº	%
Deficiente	08	26.7
	18	60.0

Regular Excelente	04	13.3
APOYO	N°	%
Deficiente Regular Excelente	08 18 04	26.7 60.0 13.3
ESTANDARES DE DESARROLLO	N°	%
Deficiente Regular Excelente	06 20 04	20.0 66.7 13.3
CONFLICTO	N°	%
Deficiente Regular Excelente	12 10 08	40.0 33.3 26.7
IDENTIDAD	N°	%
Deficiente Regular Excelente	06 16 08	20.0 53.3 26.7
TOTAL	30	100.0

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016

ANEXO M

PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN ESTRUCTURA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO LIMA – PERÚ 2016

ESTRUCTURA	DESACUERDO		INDECISO		DE ACUERDO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
En su servicio las actividades están claramente definidas	16	53.3	00	00.0	14	46.7
En su servicio se tiene claro quién es el responsable de la jefatura	14	46.7	12	40.0	04	13.3
Conoce claramente los objetivos y metas de su hospital	08	26.7	08	26.7	14	46.7
Conoce claramente la estructura organizativa de su servicio	06	20.0	12	40.0	12	40.0
La productividad se ve afectada por falta de organización	12	40.0	14	46.7	04	13.3

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016

ANEXO N

PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO LIMA – PERÚ 2016

RESPONSABILIDAD	DESACUERDO		INDECISO		DE ACUERDO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No confía mucho en decisiones individuales en el servicio	24	80.0	02	6.7	04	13.3
La jefatura supervisa, monitorea y evalúa su trabajo	12	40.0	18	60.0	00	00.0
En su servicio sale adelante cuando toma la iniciativa	06	20.0	16	53.3	08	26.7
El servicio enfatiza que deben resolver los problemas por sí mismos	08	26.7	00	00.0	22	73.3
Cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas	18	60.0	00	00.0	12	40.0

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016

ANEXO Ñ

PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN RECOMPENSA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO LIMA – PERÚ 2016

RECOMPENSA	DESACUERDO		INDECISO		DE ACUERDO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
En su servicio existe promoción que ayuda a que el mejor ascienda	18	60.0	06	20.0	06	20.0
En su servicio, las personas son recompensadas según se desempeñó en el trabajo	06	20.0	00	00.0	24	80.0
Existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo	06	20.0	00	00.0	24	80.0
Cuando comete un error lo sancionan	10	33.3	16	53.3	04	13.3

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016

ANEXO O

**PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN RIESGO
EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
LIMA – PERÚ
2016**

RIESGO	DESACUERDO		INDECISO		DE ACUERDO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
En su servicio ha tomado riesgos en los momentos oportunos	20	66.7	00	00.0	10	33.3
En su servicio se toman riesgos grandes ocasionalmente para estar competentes	10	33.3	20	66.7	00	00.0
En su servicio se arriesga por una buena idea	06	20.0	00	00.0	24	80.0

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016

ANEXO P

**PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CALOR
EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
LIMA – PERÚ
2016**

CALOR	DESACUERDO		INDECISO		DE ACUERDO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Entre sus compañeros de su servicio permanece una atmosfera amistosa	14	46.7	14	46.7	02	6.7
El servicio se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	04	13.3	16	53.3	10	33.3
Las relaciones de su jefatura con el personal tienden a ser agradables	06	20.0	02	6.7	22	73.3

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016

ANEXO Q

PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN APOYO EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO LIMA – PERÚ 2016

APOYO	DESACUERDO		INDECISO		DE ACUERDO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Existe presión para mejorar continuamente su rendimiento personal	10	33.3	00	00.0	20	66.7
La jefatura piensa que si están contentas la productividad marchara bien	04	13.3	24	80.0	02	6.7
Es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	18	60.0	10	33.3	02	6.7

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016

ANEXO R

**PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO EN
EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO
DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
LIMA – PERÚ
2016**

ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO	DESACUERDO		INDECISO		DE ACUERDO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Se siente orgulloso de su desempeño	12	40.0	00	00.0	18	60.0
En su servicio, la jefatura habla de sus aspiraciones	06	20.0	20	66.7	04	13.3
Su jefatura lo ayuda cuando tiene una labor difícil	24	80.0	00	00.0	06	20.0

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016

ANEXO S

PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CONFLICTO EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO LIMA – PERÚ 2016

CONFLICTO	DESACUERDO		INDECISO		DE ACUERDO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos	18	60.0	00	00.0	12	40.0
La actitud de su jefatura frente al conflicto puede ser bastante saludable	10	33.3	16	53.3	04	13.3
Su jefatura siempre busca estimular las discusiones abiertas entre su personal	04	13.3	18	60.0	08	26.7
Ud. puede decir lo que piensa, aunque no estén de acuerdo con su jefatura	06	20.0	08	26.7	16	53.3

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016

ANEXO T

PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN IDENTIDAD EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO LIMA – PERÚ 2016

IDENTIDAD	DESACUERDO		INDECISO		DE ACUERDO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Las personas se sienten orgullosos de pertenecer a su servicio	02	6.7	16	53.3	12	40.0
Siente que es miembro de un equipo que funciona bien	04	13.3	08	26.7	18	60.0
Siente que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia el servicio	04	13.3	02	6.7	24	80.0
En su servicio cada cual se preocupa por sus propios intereses	24	80.0	00	00.0	06	20.0

Fuente: Encuesta a los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho – 2016